



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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en
Turismo

**“Tema: La calidad del servicio en la restauración tradicional de la
parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato”.**

Autora: Soria Quispe Diana Carolina

Tutor: Lic. Vaca Vaca Carmen Isabel, Mg.

Ambato-Ecuador

Enero, 2024

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“La calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato”**, de la alumna Diana Carolina Soria Quispe, estudiante de la carrera de Turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, enero 2024

LA TUTORA

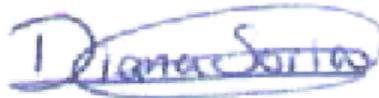
.....
Lic. Carmen Isabel Vaca Vaca, Mg.
C.C.: 1803381423

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**La calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, enero 2024

LA AUTORA



.....
Diana Carolina Soria Quispe

C.C.: 1850605732

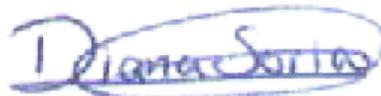
DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, enero 2024

LA AUTORA



.....
Diana Carolina Soria Quispe

C.C.: 1850605732

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema “La calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atochaficoa, cantón Ambato” de Diana Carolina Soria Quispe, estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, enero 2024

Para constancia firman

Ing. Diego Fernando Melo Fiallos, Mg

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1803017365

Lic. Carlos Iván Aguirre Pinos

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1803021003

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis compañeros de vida, especialmente a Sebastián S. † quien significa mucho para mí, agradezco su ayuda directa e indirectamente en el transcurso de mi vida.

*A Cecilia Q. y Enrique S., por todo el apoyo y cariño que me han brindado,
entre otras cosas.*

A Katherine S., que me brinda su compañía, apoyo y buenas conversaciones.

Finalmente, a Perla†, Sami y Luna por su amor incondicional y su compañía.

Diana Carolina Soria Quispe

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por contar con buenos docentes en la carrera de Turismo y a cada establecimiento de restauración que me brindó su ayuda.

Mi tutora, Lic. Carmen Vaca, por brindarme sus conocimientos y apoyo en la elaboración de la investigación.

A Metropolitan Touring Ambato, por abrirme las puertas, a cada miembro de la empresa por aportarme conocimiento, además, por su amabilidad, buena compañía y brindarme momentos agradables. (Pamela A., Fernanda B. y Jessica R.)

Al Lic. Francisco T. por su conocimiento, buena enseñanza y consejos/sugerencias.

A la Lic. Angélica G. por compartir su conocimiento, buena enseñanza, apoyo y empatía.

A la Lic. María Fernanda V. por su buena enseñanza, conocimientos y apoyo.

A Rebeca A., Emilia Q. y Jaquelin M. por su amistad, compañía y contribuir en mi vida.

A Tamia B., Nayelly C., Eduardo M. y María José V. por su amistad, acompañarme en la etapa universitaria y brindarme ayuda cuando la necesite.

Gracias a la Psi. María Fernanda Morales por el acompañamiento necesario en esta etapa de mi vida.

Agradezco también a todos quienes me han apoyado en algún momento de mi vida hasta llegar a este importante día para mí realización profesional.

Diana Carolina Soria Quispe

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE FICHAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos	1
Investigación antecedentes.....	1
Teoría, modelo o posición filosófica	3
Desarrollo teórico de la variable independiente.....	4
Calidad	4
Sistemas de calidad	5
Gestión de la calidad del servicio	5
La calidad de servicio en la restauración	6
Tipos de servicios en restaurantes.....	7
Atención al cliente	7
Política de calidad	8
Gestión de la higiene y la seguridad alimentaria	9
Gestión de la cadena de suministro.....	10
Innovación en el servicio	10
Sostenibilidad en la restauración	11

Medición y mejora de la calidad del servicio	11
Desarrollo teórico de la variable dependiente.....	12
Patrimonio cultural.....	12
Prácticas culinarias.....	13
Restauración.....	15
Tipos de restauración	16
Cocina tradicional y recetas ancestrales	17
Establecimientos de comida tradicional.....	18
Ingredientes locales y sostenibilidad	19
Menús estacionales y festivos	21
Menús estacionales	21
Tecnología en la restauración tradicional	22
Turismo gastronómico	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos	24

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales.....	25
2.2. Métodos.....	26
Enfoque	26
Diseño	26
Alcance	26
Alcance investigativo.....	26
Alcance territorial	27
Población y muestra.....	29
Técnicas	30
Instrumentos.....	31

Encuesta de ServQual	31
Fichas de investigación de productos elaborados del patrimonio alimentario.	31

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados.....	33
Análisis de resultados	33
Análisis de la calidad del servicio.....	33
Análisis de la restauración tradicional	37
Análisis de las fichas de productos elaborados.....	42
Discusión.....	43
3.2. Generación de hipótesis	45

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.....	46
4.2 Recomendaciones	47
Propuesta.....	48

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Parroquia Atocha-Ficoa	27
Ilustración 2 Prueba estadística Chi- cuadrado	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultado general de la encuesta	33
---------------------------------------------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Métodos de cocción	14
Tabla 2 Establecimientos de restauración tradicional estudiados	18
Tabla 3 Establecimientos de restauración tradicional identificados en la parroquia.	19
Tabla 4 Calendario de comida típica en festividades ecuatorianas.	22
Tabla 5 Recursos	25
Tabla 6 Información de los establecimientos estudiados.	28
Tabla 7 Resultados de la dimensión: Fiabilidad	34
Tabla 8 Resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta	34
Tabla 9 Resultados de la dimensión: Seguridad	35
Tabla 10 Resultados de la dimensión: Empatía	36
Tabla 11 Resultados de la dimensión: Elementos tangibles	36

ÍNDICE DE FICHAS

Ficha 1 Tortillas de maíz	38
Ficha 2 Fritada	39
Ficha 3 Colada morada	40
Ficha 4 Helados de paila	41

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se enfocó en el siguiente tema: “La calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato”. El objetivo de este estudio fue examinar las buenas prácticas de los establecimientos de restauración tradicional utilizando una metodología de enfoque mixto, un diseño no experimental transversal, un alcance descriptivo y fenomenológico, la muestra utilizada para este estudio fueron 384 comensales de los establecimientos de restauración tradicional calculada a través de una fórmula estadística. Se utilizó un cuestionario basado en el modelo Servqual, que evalúa el nivel de calidad del servicio a través de las percepciones y expectativas de los clientes, consta de veintidós preguntas divididas en cinco dimensiones. Los resultados mostraron diferencias negativas en todos los aspectos del servicio, es decir, los usuarios calificaron negativamente la calidad del servicio de restauración tradicional, siendo el aspecto de fiabilidad el más deficiente. Por otra parte, se utilizó una ficha del Atlas de productos elaborados para identificar los productos alimenticios preparados con métodos tradicionales, lo que permitió reconocer cinco establecimientos dentro del campo de estudio. Además, se pudo concluir que los servicios de restauración están estrechamente relacionados con la calidad del servicio, y se elaboró una herramienta para mejorar la calidad de los establecimientos de restauración tradicional en la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

PALABRAS CLAVES: COMIDA TÍPICA, TÉCNICAS ANCESTRALES, PERCEPCIÓN, SERVICIO AL CLIENTE, PATRIMONIO ALIMENTARIO.

ABSTRACT

The research focused on the following topic: "The quality of service in traditional restaurants in the parish of Atocha-Ficoa, canton Ambato". The objective of this study was to examine the good practices of traditional restoration establishments using a mixed approach methodology, a transversal non-experimental design, a descriptive and phenomenological scope, the sample used for this study was 384 diners of traditional restoration establishments calculated through a statistical formula. A questionnaire based on the Servqual model, which assesses the level of service quality through customer perceptions and expectations, was used, consisting of twenty-two questions divided into five dimensions. The results showed negative differences in all aspects of service, i.e., users rated the quality of the traditional restaurant service negatively, with reliability being the most deficient aspect. On the other hand, a tab from the Atlas of processed products was used to identify food products prepared with traditional methods, which allowed five establishments to be identified within the field of study. In addition, it was possible to conclude that restoration services are closely related to service quality, and a tool was developed to improve the quality of traditional restoration establishments in the Atocha-Ficoa parish, canton Ambato.

KEYWORDS: TYPICAL FOOD, ANCESTRAL TECHNIQUES, PERCEPTION, CUSTOMER SERVICE, FOOD HERITAGE

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Investigación antecedentes

La presente investigación tendrá como base el análisis a través de la fundamentación técnico-científica sobre el tema “La Calidad del Servicio y su efecto en la Satisfacción de los Usuarios en Instituciones Públicas: un Enfoque Pls-Sem, aplicado a las Municipalidades de Costa Rica.” Realizado por **Vallejos, (2022)**. El resultado de la tesis propuesta el autor concluyó que destaca el bajo nivel de satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, es importante aplicar este modelo a los 82 municipios. El Instituto de Fomento y Asesoramiento Municipal (IFAM) y la Unión de Autoridades Locales (UNGL) podrían utilizar los datos de dicha encuesta en la aplicación de políticas públicas destinadas a definir indicadores de gestión para evaluar la calidad de los servicios y el impacto en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, **Vera y Trujillo, (2017)** con el propósito de ofrecer una escala en español para medir la calidad del servicio en los restaurantes realizaron la Escala de Calidad de Servicio en Restaurantes Mexicanos (EMCASER), en su proyecto examinaron el concepto de calidad del servicio, las medidas generales y las medidas específicas en los restaurantes, explica también cómo se identificaron las primeras características y dimensiones, en el resultado propuesto concluyeron que, para el uso futuro de esta escala, se sugiere que cada uno de estos ítems se asocie con una escala de actitud que vaya desde una alta aprobación hasta una alta desaprobación. En comparación con otros indicadores de restaurantes propuestos, el EMCASER se centra en atributos más específicos. Este mayor número de atributos se considera importante porque el servicio de un restaurante a otro se diferencia entre el servicio y el producto, tomando en cuenta necesidades y gustos del consumidor.

Adicionalmente, el autor mexicano **Andrade et al., (2018)** realizó una investigación de nombre “Calidad de servicio percibida en hoteles de la ciudad de Tijuana, México”, con el propósito de evaluar la calidad de servicio percibida y la satisfacción del cliente en la industria turística de Tijuana. Los resultados mostraron que los hoteles son generalmente capaces de identificar las necesidades de los clientes de mayor edad, pero no las necesidades y requerimientos del mercado más joven, y que el grupo de edad más joven que favorecen más las tecnologías de la información y la comunicación, es actualmente el menos satisfecho con los hoteles. Se observa que la globalización exigirá que las empresas turísticas cambien y adapten sus servicios a lo largo del tiempo, no sólo para conservar a los antiguos clientes, sino también para atraer a otros nuevos que garanticen su supervivencia en el mercado.

Además, el autor peruano **Ramos, (2021)** con el tema con el objetivo de desarrollar una nueva estrategia de calidad de servicio para garantizar una correcta atención al cliente en los restaurantes de la ciudad de Sullana. Realizó la investigación con el tema “Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana”. En el tema propuesto, el autor concluyó que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana en 2019 estuvieron significativamente relacionadas; se aconsejó a los dueños de los restaurantes de Sullana que continúen capacitando a sus empleados sobre el servicio al cliente y las habilidades en diversas áreas para mantener el nivel de calidad del servicio en los restaurantes.

Finalmente, en la investigación que realizó **Larico, (2022)** de tema “Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú” con el fin de determinar el nivel de calidad del servicio en los establecimientos de restauración de Cañete recogió información de los clientes mediante la Escala Mexicana de Calidad de Servicio en Restaurantes (Emcaser), que evalúa factores como la seguridad, el ambiente, la comida, instalaciones y la comodidad de los usuarios. Los resultados mostraron que la calidad del servicio de los restaurantes encuestados era deficiente. Se encontró que los restaurantes de Cañete tienen deficiencias significativas que deben ser abordadas por los propietarios a la luz del entorno cambiante y las necesidades de los clientes.

Teoría, modelo o posición filosófica

En este estudio se utilizó el modelo de elección del consumidor de Schmoll debido a que relaciona las motivaciones de los turistas para elegir un restaurante en base a la calidad percibida del servicio del establecimiento de restauración.

El modelo de elección del consumidor de Turismo, propuesta por **Schmoll (1977)**, el modelo se enfoca en comprender el comportamiento de compra de los consumidores y el impacto de los factores psicológicos y sociales (por ejemplo, percepciones, actitudes y normas sociales) en los turistas. El modelo considera a los consumidores como actores racionales cuyo objetivo es maximizar la satisfacción eligiendo entre distintas opciones de consumo. Las preferencias, gustos, conocimientos, experiencias pasadas y objetivos de los turistas, así como una combinación de necesidades y deseos, también influyen en sus decisiones (**Panosso, 2012**).

Lo que conlleva al análisis que se realizó en los restaurantes de comida tradicional de la parroquia estudiada, tomando en cuenta como los comensales tienen en cuenta el sabor más no la calidad del servicio, esto resaltando que la preferencia de los comensales influye en la toma de decisiones a la hora de consumir en los diferentes establecimientos de restauración, se identificó que los comensales tienen más interés en el sabor de los alimentos y deciden retornar aunque la calidad del servicio que reciben es de bajo nivel. Otros establecimientos no tienen este sabor peculiar que llama la atención de la gente, el fortalecer la calidad de servicio en los establecimientos es fundamental para la visita de turistas nacionales o extranjeros (**Panosso, 2012**).

Reconociéndolo como una debilidad de la parroquia en el ámbito turístico nacional e internacional, ya que son las personas locales quienes consumen habitualmente estos platillos en los establecimientos sin tomar en cuenta la calidad que perciben, se resalta la necesidad de mejora en este aspecto puesto que los comensales extranjeros pueden no retornar si la primera impresión que reciben del restaurante es negativa (**Panosso, 2012**).

Adicionalmente **Bonilla, (2022)**, sugiere que este modelo explica las motivaciones personales y sociales, los deseos, las necesidades y las expectativas de los comensales en cuatro ámbitos principales. Estas cuatro dimensiones son los factores personales y sociales, la motivación, las variables externas y las características del establecimiento.

Desarrollo teórico de la variable independiente

Calidad

Malgastar recursos se consideraba un delito grave, con este contexto la calidad del servicio se va desarrollando en la mente de los usuarios o consumidores del servicio y se basa en comprender las necesidades de los clientes y superar sus expectativas o esperanzas respecto a un servicio concreto. De acuerdo con **Herrera, (1999)** en la edad media, los artesanos eran azotados por vender alimentos en mal estado, la calidad era muy importante en aquella época porque los productos escaseaban y los bienes de consumo eran muy caros porque debían fabricarse totalmente a mano.

Adicionalmente, para **Maldonado, (2018)** la calidad está ligada a la supervivencia porque alcanzar un nivel superior de calidad es una estrategia de supervivencia a largo plazo. Lograr la excelencia es lo único que hay que tener en cuenta porque la calidad se refleja en la forma en que es recibida por los clientes y garantiza una participación continuada en el mercado. La calidad es un conjunto de factores que, cuando se cumplen, significan el éxito para una empresa. La calidad tiene una gran importancia social porque cuanto mayor sea la calidad de los productos y servicios que consume la sociedad, menores serán las pérdidas para la economía.

La calidad es un concepto que todos los consumidores creen entender, pero que resulta difícil definir con precisión. Para **Ganga et al., (2019)** en definitiva, según diferentes autores, la calidad es un concepto que puede tener múltiples significados porque es una construcción conceptual que puede explicar algunos fenómenos abstractos de forma lógica y coherente **(p. 670)**. En este contexto, la calidad es un concepto relativo y multidimensional que adquiere diferentes significados a lo largo del tiempo y con diferentes objetos de uso, ya que implica los juicios de valor individuales y colectivos.

Para los consumidores, la calidad del servicio depende de muchos factores, pero el más importante parece ser la comunicación con el personal también depende de otros aspectos como el tiempo de espera, trato con dignidad, la privacidad durante la atención, la disponibilidad de los servicios y si reciben o no el servicio que esperan.

Sistemas de calidad

Conocido ahora como sistemas de calidad, son herramientas que ayudan a cualquier empresa a planificar y ejecutar sus actividades, controlar el desarrollo de productos específicos y prestar un servicio de máxima calidad medido por indicadores de satisfacción del cliente. A criterio de **Heras, (2018)** a principios del siglo XX se introdujo la normalización para reducir las variaciones antieconómicas de piezas, repuestos y accesorios y favorecer su intercambiabilidad, facilitando así la producción, reparación y mantenimiento en serie de productos y servicios. Sin embargo, la normalización no se limita a esto, también se aplica a los procesos y sistemas que rigen la producción de productos y servicios.

Los sistemas de calidad permiten controlar la evolución del tema de la mejora de la gestión y el desempeño de la administración pública o privada. Estas herramientas se consideran una alternativa para mejorar la administración pública y una fuente de satisfacción de las necesidades. Así mismo, **Saavedra et al., (2020)** enuncia las organizaciones que desarrollan estos sistemas adquieren la capacidad de involucrar a los empleados, al entorno, a la sociedad, a los proveedores y a los clientes para crear sinergias, ayudando así a sentar las bases de una organización inteligente. También profundizan en los procesos y en el conocimiento, definiendo las responsabilidades de las personas que componen la organización en general y su papel en el desarrollo de esta.

Gestión de la calidad del servicio

Para **Herrera, (1999)** la gestión de la calidad ha evolucionado con el tiempo, absorbiendo nuevas ideas y desechando otras obsoletas. Puede decirse que el concepto

de calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de las cuales corresponde a un paso diferente en el camino hacia la gestión moderna de la calidad. Estas cuatro etapas son:

- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Calidad Total
- Excelencia empresarial

En este sentido, la gestión de calidad íntegra se entiende como un marco de gestión cuyo objetivo es lograr la calidad en todas las operaciones administrativas de una organización, especialmente en los servicios y los productos.

Dado que el cliente define y juzga la calidad, la organización debe orientar la mejora continua de todos los procesos que contribuyen de manera directa o indirecta a la satisfacción del cliente y el desempeño de esta. Cada actividad y todos los procesos de la organización deben justificar su razón de ser en función del valor que agrega. **Cervantes, (2020)** menciona que el enfoque principal de gestión de la calidad es satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse para superar sus expectativas de igual manera, hace énfasis en la necesidad de enfocar a la empresa hacia el cliente, de tal forma que el negocio se vea desde la perspectiva de aquellos.

La calidad de servicio en la restauración

En el sector de la restauración, el aspecto más importante de la calidad del servicio es satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas sobre lo que la empresa puede ofrecerle. En el entorno competitivo actual, los establecimientos de restauración deben comprender la situación de sus clientes y adaptar sus políticas para satisfacer sus expectativas, y la calidad debe responder a sus necesidades y exigencias. **Sanchez et al., (2019)** menciona que, la calidad del servicio se juzga en función de las expectativas del cliente tras recibir el servicio frente al servicio real recibido, y que una de las características clave de la buena gestión es aceptar las percepciones y expectativas del cliente como factores determinantes de la calidad.

Tipos de servicios en restaurantes

Manifiestan **Soraida y Anccasi, (2021)** los servicios que deben estar disponibles en el restaurante son:

- Capacidad suficiente y estructura adecuada para los servicios que se vayan a prestar.
- Ubicación y orientación favorables a la luz natural.
- Espacio para atender a los clientes.
- Aire acondicionado o ventilación adecuados.
- Diseño interior coherente con el concepto de restaurante.
- Servicios adicionales como guardarropa y teléfono.
- Espacio exterior adicional.
- Lista de precios y menús disponibles en la recepción.

Atención al cliente

En la actualidad, los consumidores y usuarios de servicios o productos tienen gran libertad de elección, la cual no siempre ha estado presente, representa una barrera que se puede cruzar con una buena atención y buen servicio. Se entiende el servicio de atención al cliente en los restaurantes, es un proceso destinado a satisfacer las necesidades de este, optimizar el servicio y garantizar la satisfacción antes, durante y después del servicio. **Rincón et al. (2018)** manifiesta que la calidad de la atención al cliente no puede descuidarse como indicador clave, invertir en formar a los trabajadores en habilidades básicas de atención al cliente, tipos de clientes, cómo manejar situaciones difíciles y otras cualidades que marcan la diferencia a la hora de utilizar la aplicación. La función específica del servicio de atención al cliente en el canal de restaurantes es proporcionar información básica como la ubicación, los horarios de apertura, el servicio y los costes medios, responder a las preguntas y peticiones, obtener reservas, por ejemplo, por teléfono o a través del sistema de reservas en línea del sitio web; utilizar el teléfono y las redes sociales para proporcionar información sobre el restaurante.

La calidad y la eficacia del servicio de atención al cliente en los restaurantes influye mucho en la impresión que el usuario tiene de la marca. Un buen servicio se basa desde el momento del saludo. La primera impresión del cliente resulta un factor importante en la forma en que se siente durante la comida. Esto significa acercarse, mirarlos a los ojos y saludarlos con una sonrisa. También respetar la imagen, comunicación efectiva, responder a peticiones y servir la mesa lo antes posible. **Tamayo. (2022)** manifiesta que, si el consumidor asocia el establecimiento con un mal servicio, debe ser proactivo a la hora de abordar el problema, lo que puede resultar costoso. Es importante saludar y agradecer el tiempo. Es relevante interactuar con los invitados, tanto en persona como a través de las redes sociales. Las cuentas en red son una buena oportunidad para captar nuevos clientes habituales.

Política de calidad

De acuerdo con la norma ISO 8402, la política de calidad se refiere a las directrices y objetivos generales de la empresa en materia de calidad, expresados formalmente por la dirección de la empresa". La norma ISO 9000:2000 la define como las intenciones y directrices generales de la organización en materia de calidad expresada formalmente por la alta dirección. La norma también establece que los ocho principios de gestión de la calidad en los que se basa la norma ISO 9001:2000 pueden utilizarse como base para desarrollar una política de calidad. La dirección debe desarrollar una política de calidad para la organización que garantice que:

- Es coherente con las políticas y objetivos generales de la organización.
- Incluye un compromiso con el cumplimiento y la mejora continua del rendimiento del sistema.
- Proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Se comunica y comprende dentro de la organización.
- Se revisa periódicamente para garantizar que sigue siendo pertinente.

El objetivo general de las normas ISO es proporcionar al mayor número posible de empresas y organizaciones, incluidas las de la industria de la alimentación y las

bebidas, herramientas fiables y esenciales para lograr los siguientes resultados: diseño, desarrollo y entrega fiables de productos y servicios (**Heras, 2018**).

Gestión de la higiene y la seguridad alimentaria

A criterio de **Quintero, (2021)** un sistema de gestión de la seguridad alimentaria conforme a la norma ISO 22000:2018 es una herramienta que permite a una organización controlar los distintos factores que pueden estar asociados a la misma y proporcionar los elementos que garanticen la seguridad de sus productos, minimizando los riesgos a los que se enfrentan los usuarios finales, tanto en los aspectos internos como externos del desarrollo del negocio. El objetivo principal de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria es identificar los elementos relacionados con la seguridad alimentaria que deben ser considerados por la organización para garantizar que el desarrollo del negocio tiene en cuenta aspectos como la prevención y minimización de los impactos negativos en el entorno interno y externo.

Para **Aphan, (2022)** la norma ISO 22000:2018 es una forma de garantizar que se lleva a cabo una correcta gestión de la higiene en la cadena de producción, manteniendo así la competitividad del negocio. Implementar un sistema de gestión de la seguridad alimentaria (SGSA) es una decisión estratégica para una empresa que puede ayudarla a mejorar sus resultados generales en materia de seguridad alimentaria. Sobre la base de este documento, se puede argumentar que la aplicación de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria puede aportar los siguientes beneficios a una empresa:

- La capacidad de proporcionar sistemáticamente alimentos, productos y servicios seguros que cumplan los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La gestión de los riesgos asociados a sus objetivos,
- la capacidad de demostrar el cumplimiento de los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria establecido.

Gestión de la cadena de suministro

Para **Santos, (2022)** la gestión de la cadena de suministro puede racionalizar los procesos, optimizar los recursos y reducir los costes, con lo que no sólo se consiguen productos y servicios a menor coste y con ofertas innovadoras, sino que también se reduce el impacto medioambiental, ya que todos los participantes en la cadena son más capaces de gestionar sus recursos y reducir el consumo de energía y agua disminuyendo de esta manera la contaminación. La gestión de la cadena de suministro (SCM) desempeña un papel clave en la mejora de la competitividad de las organizaciones.

De acuerdo con **Aguilar, (2018)** la gestión de la cadena de suministro es un punto crítico para las empresas porque afecta a los niveles de servicio aumentando los tiempos de respuesta, lo que a su vez reduce la rentabilidad, hace a las empresas menos competitivas. Las ineficiencias en la logística, el almacenamiento y la distribución provocan un aumento de los costes, lo que a su vez eleva el precio al que el cliente adquiere el producto. Este hecho ha llevado a diversos estudios a aplicar conceptos lean para mejorar la eficiencia de la cadena de suministro, ya que su principal objetivo es eliminar el despilfarro.

Innovación en el servicio

Hoy en día, la creatividad y la innovación son factores clave para la supervivencia y el éxito de las organizaciones en la capital global actual y en un entorno cada vez más competitivo (**Hosseini et al., 2019**). El rendimiento de la innovación es parte importante para el éxito integral de una estrategia y depende de los esfuerzos de la organización por renovar, mejorar y aplicarla en todos los aspectos. Así mismo, definió el proceso general de innovación de servicios en cinco pasos:

- Dirección de la energía, es decir, la innovación de servicios es un factor bidimensional que incluye tanto oportunidades como problemas.
- Comprensión profunda de las necesidades del cliente.
- Generación y recopilación de ideas.

- Modificar la estrategia y gestión del cambio cultural y organizativo.
- Diseño y desarrollo de modelos de servicio adecuados y su comprobación práctica.

Sostenibilidad en la restauración

Para **Soraida y Anccasi, (2021)** la sostenibilidad es como el desarrollo económico que satisface las necesidades de la empresa, incluidos los ámbitos económico, social y medioambiental de la empresa, que son elementos de responsabilidad social. Elaborar estrategias de desarrollo sostenible suele ser un reto para los establecimientos, y aplicarlas suele ser aún más difícil. Algunas empresas ni siquiera tienen una estrategia de sostenibilidad coherente, y mucho menos piensan sistemáticamente en sus repercusiones sociales y medioambientales o las gestionan.

Los impactos sociales y medioambientales negativos han dañado la reputación de muchos establecimientos. Sin embargo, algunas empresas han reconocido las repercusiones sociales y medioambientales de sus actividades, han elaborado declaraciones de sostenibilidad corporativa y han avanzado en el desarrollo de políticas para abordarlas. Por lo tanto, tiene sentido diseñar, desarrollar y aplicar un modelo de sostenibilidad en los establecimientos de restauración que no sólo preserve el medio ambiente, sino que también tenga en cuenta las necesidades de los clientes en cuanto a los servicios que los establecimientos de alimentación y bebida ofrecen. **Anccasi, (2021)**

Medición y mejora de la calidad del servicio

El primer paso es medir la calidad (técnica y funcional) para después centrarse en los aspectos más importantes o que demuestran menos rendimiento. Existen muchas formas de cuantificar la calidad de un servicio o establecimiento. **Ganga et al., (2019)** menciona que, entre los métodos disponibles, se encuentra la escala SERVQUAL, que es la más utilizada para medir la calidad del servicio al cliente, y el índice de calidad del servicio (ICS), la cual muestra la diferencia entre las expectativas y las

percepciones del cliente, la cual goza de amplia aceptación y se utiliza en muchos contextos, lo que demuestra que pueden ser herramientas eficaces y adecuadas. Realizar la medición de la calidad demuestra los esfuerzos para mejorar la calidad de las áreas, proyectos y servicios ineficaces, se trata de cambiar fundamentalmente las perspectivas y prácticas existentes con el objetivo de brindar un servicio cada vez mejor al cliente. En la literatura han surgido varias controversias en torno a la evaluación de la calidad de los servicios. La más importante se refiere a lo que realmente se mide. En general, la calidad del servicio se mide de tres maneras: calidad, satisfacción y valor.

De la misma manera, **Ayay et al., (2021)** explica que la calidad de la atención se confunde con frecuencia con la conformidad, y no existe consenso sobre las similitudes o diferencias entre ambos términos, describiéndose la conformidad como una disonancia entre el deseo de ayuda del cliente y el mundo real. Para proporcionar información fiable sobre la calidad del servicio, es importante medir la satisfacción del cliente a partir de múltiples fuentes y complementar los resultados.

Desarrollo teórico de la variable dependiente

Patrimonio cultural

La UNESCO define el patrimonio cultural como: Todos los bienes caracterizados por la creatividad humana que distinguen a las comunidades y los grupos sociales entre sí y les confieren un sentido de identidad, ya se trate de patrimonio o de nuevos productos. **(Instituto Nacional del Patrimonio Cultural, 2014)** el patrimonio cultural es un conjunto de bienes culturales transmitidos colectivamente, es decir, productos culturales tangibles o intangibles, que tienen un valor único para un determinado grupo social y constituyen una parte importante de su identidad cultural. **Pinassi, (2018)** sostiene que el patrimonio cultural es una categoría de clasificación de objetos construida socialmente, es decir, el patrimonio cultural no deriva de los atributos propios del objeto, sino del juicio del sujeto sobre el valor e interés del objeto; la pertenencia del objeto al patrimonio cultural depende del valor y reconocimiento que

la sociedad le asigna en un contexto determinado, y se considera importante su transmisión, protección y preservación.

Además **Ramírez, (2020)** resalta que el patrimonio cultural no puede ser simplemente una mercancía al servicio del turismo, sino que debe construirse en una relación de apoyo mutuo. El patrimonio cultural como factor de identidad es coherente con su valor como recurso turístico. El objetivo debe ser combinar su valor de uso (como herramienta de memoria colectiva) con su valor de mercado (como producto cultural comercializable) para que se convierta en un verdadero factor de desarrollo, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las personas.

Prácticas culinarias

Las prácticas culinarias están entrelazadas con muchas dimensiones de la actividad humana, y esto se refleja en la variedad de disciplinas y perspectivas utilizadas para estudiarla. A criterio de **Gutiérrez et al., (2019)** la dieta implica una variedad de factores interrelacionados, incluidos los ecológicos, biológicos, médicos, económicos, ideológicos, biológicos, médicos, económicos y socioculturales, y que una mejor comprensión de la nutrición requiere el uso de estas diferentes perspectivas. Para Flores, (2016) es importante promover la identidad gastronómica y revivir las prácticas gastronómicas de nuestros antepasados y transmitir las a cada generación. La cocina ecuatoriana debe su diversidad a los numerosos platos tradicionales de diferentes regiones que fueron creados y transmitidos por nuestros antepasados a lo largo de los siglos.

Existen muchas técnicas y métodos diferentes para la preparación de alimentos, y han evolucionado a lo largo de los años a medida que mejoraban las herramientas y la tecnología. La cocción es la aplicación de un tratamiento térmico (transferencia de calor) a los alimentos de origen vegetal o animal, utilizando una variedad de métodos y técnicas para promover la síntesis de nutrientes, mejorar las propiedades sensoriales y estabilizar las proteínas para facilitar la digestión (**Turner, 2009**).

Tabla 1 Métodos de cocción

TRANSFERENCIA DE CALOR	MÉTODOS DE COCCIÓN			
	CONCENTRACIÓN O SECA Mantiene los jugos alimentos en el interior	EXPANSIÓN O HÚMEDO Los jugos de los alimentos se intercambian con el líquido de cocción	COMBINADA O MIXTA Se combina la seca y húmeda	
CONDUCCIÓN El calor fluye desde el objeto más caliente hasta el más frío.	TÉCNICAS	Asar	Hervir	Brasear
CONVECCIÓN Transmisión de calor en un fluido por movimiento de capas desigualmente calientes.		Saltear	Guisar	Glasear
RADIACIÓN Transferencia de calor que no requiere contacto físico entre la fuente y el receptor.		Hornear	Blanquear	Estofar
		Freír	Pochar	Baño María
		Gratinar	Vapor	
		Rostizar	Escalfar	

Fuente: **Turner, (2009).**; **gallegos, (2014).**

Blanquear: Un método de cocción sencillo y rápido en el que los pimientos se sumergen en agua hirviendo a 100°C durante 30 segundos, seguido de dos pasos de cocción adicionales para eliminar la piel, limpiar los ingredientes y reducir la cantidad de microbios en la superficie; sin embargo, algunas vitaminas A y C, tiamina, riboflavina y niacina se pierden durante el blanqueado (BBC Mundo, 2015). Para reducir la pérdida de sustancias hidrosolubles (minerales, vitaminas, azúcares, etc.) que se produce durante el blanqueado, el producto se blanquea dos veces seguidas calentándolo durante 1 minuto a una temperatura de 85°C a 95°C, e inmediatamente después se retira el producto se sumerge en agua fría para evitar que hierva. No se recomienda el enfriamiento natural, ya que reduce significativamente el contenido de vitamina C (**RED CAN Red de Agroecología Comunitaria, 2015**).

Hornear: Cocinar en el horno. Los términos "hornear" y "asar" suelen utilizarse indistintamente, pero suelen implicar cocinar a una temperatura más alta (al menos al principio) para dorar el exterior de los alimentos (**Gramajo, 2012**).

Deshidratar: La deshidratación elimina entre el 95 y el 98% del agua de la superficie de un producto a través de la evaporación, ya sea de forma natural o artificial. La eliminación de la humedad de los alimentos impide el crecimiento y la multiplicación de los microorganismos causantes del deterioro. Como resultado, el peso y el volumen

del producto se reducen significativamente, lo que disminuye los costes de envasado, almacenamiento y transporte y permite que el producto se conserve a temperatura ambiente durante más tiempo (**Gramajo, 2012**).

Congelar: Método de exposición de los alimentos a temperaturas inferiores a 0°C hasta que el producto alcanza una temperatura interna de -18°C, donde la mayor parte de la humedad está presente en forma de hielo, lo que ralentiza, pero no elimina la acción de microorganismos y enzimas (**Gramajo, 2012**).

Refrigerar: La congelación es el proceso de colocar los alimentos a baja temperatura sin alcanzar su punto de congelación. Durante la conservación, la temperatura y la humedad deben mantenerse a un nivel constante dentro de los límites permitidos según el tipo de producto (**Gramajo, 2012**).

Restauración

A criterio de **Olimpo, (2020)** en gastronomía, la restauración es el área encargada de preparar y cocinar los alimentos siguiendo estrictas normas sanitarias en la manipulación de alimentos y las condiciones de higiene del personal que trabaja en una cocina. Antes de empezar a preparar alimentos, es importante saber cuánto espacio necesitará para almacenarlos, prepararlos y cocinarlos. Una vez organizados estos espacios, es importante establecer buenas prácticas de manipulación de alimentos para evitar la contaminación cruzada, las malas condiciones de almacenamiento y la limpieza y desinfección inadecuadas de superficies, herramientas y equipos utilizados en la preparación de alimentos.

Por otro lado, **Beltrán, (2019)** señala que las actividades de restauración turística comprenden todos los establecimientos abiertos al público que ofrecen y venden servicios relacionados con alimentos y bebidas de consumo local a cambio de una contraprestación. Al ser la alimentación una necesidad básica del ser humano, esta actividad se realiza de forma cotidiana, sin embargo, hay que tener en cuenta que no

todos los clientes consumen los mismos productos, así permitiendo que haya un sin número de restaurantes para todo tipo de preferencias y gustos en cada región, provincia y ciudad, lo cual motiva a la gente a visitar un lugar concreto y ver reflejada la gastronomía, la cultura y las tradiciones de la región en la que se encuentra.

Adicionalmente, para **Haro et al., (2019)** el sector de la restauración es el negocio de preparar y servir alimentos y bebidas para satisfacer las necesidades nutricionales de los consumidores, a menudo en restaurantes, bares y cafeterías, con un servicio rápido, amable y de alta calidad, es decir, desde el momento en que llega un cliente hasta que se marcha, es decir, la restauración es otro nombre para la gastronomía y es un sector muy importante de la economía, ya que engloba a todos los establecimientos que sirven comida y bebida a cambio de una tarifa establecida por cada local.

Tipos de restauración

Soraida y Anccasi, (2021) mencionan que los restaurantes pueden ser de cuatro tipos, y estos se clasifican en función de tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales.

1. **Restaurantes gourmet:** También conocidos como restaurantes de servicio completo, suelen ser más caros debido a la calidad del servicio, la comida, la decoración y la ubicación.
2. **Restaurantes especializados:** Este tipo de restaurante ofrece una variedad de platos, uno o más de los cuales son los platos estrella del restaurante. Marisco, aves, carne, pasta u otros platos pueden encontrarse en este tipo de restaurante. Es importante tener en cuenta que este tipo de restaurantes no son éticos, es decir, ofrecen cocinas culturalmente específicas según el país.
3. **Restaurantes familiares:** Los productos o platos de este tipo de restaurantes no son caros, ya que están destinados al público en general. Su principal

característica es que el servicio está estandarizado. Este tipo de restaurantes suelen ser cadenas o franquicias y pueden estar regentados por los mismos dueños o sus familias.

4. **Restaurantes acogedores:** Este tipo de restaurante también se conoce como "restaurante de servicio limitado" porque su servicio es rápido y sus precios suelen ser bajos. Una de las principales características de este tipo de restaurante es su limpieza y pulcritud, con lo que se ganan la confianza y el afecto de los clientes, lo que se traduce en fidelidad a la marca y en clientes leales.

Cocina tradicional y recetas ancestrales

La cocina es el arte de preparar los alimentos de la forma más perfecta posible en cuanto a sabor y presentación. Es la ciencia de cocinar buenos alimentos y, por lo tanto, requiere la cooperación de todos los sentidos y puede implicar diferentes métodos de cocción y alimentos de diferentes continentes (**Poveda y Jijón, 2018**). También puede referirse a la cocina o el estilo culinario de un país, una región o un chef en particular. Cuando se habla de la cultura de una región, uno de los elementos más interesantes es cómo comen sus habitantes, porque la comida está asociada al estilo de vida.

En esta investigación me enfoqué en los restaurantes de comida tradicional de la parroquia Atocha- Ficoa, por lo tanto, cabe señalar en la siguiente tabla las especificaciones de algunos establecimientos en los cuales está enfocado el estudio.

Tabla 2 Establecimientos de restauración tradicional estudiados

Nombre del local	Ubicación	Platos destacados	Propietario
Doña Charito	Ficoa	Cuy, fritada y conejo.	Negocio familiar
Chinito heladería	Ficoa	Helados de máquina, de paila y tradicionales de paleta	Teresa Vargas Gómez
Heladería Mikey Mouse	Ficoa	Helados de paila	Rodrigo Urbina
Panadería la cigüeña	Atocha	Colada morada, empanadas y pan hecho en leña.	Gloria Naranjo
Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta	Atocha	Tortillas de maíz conocidas como tortillas de cemento	Guadalupe Quinapanta

Fuente: Elaboración propia

Establecimientos de comida tradicional

La gastronomía es una parte importante de este patrimonio inmaterial. En los barrios coloniales, hay muchos comercios que han conservado sus aromas y sabores gracias a recetas transmitidas de generación en generación (**Ministerio de Turismo, 2018**). La importancia de preservar la gastronomía tradicional debe continuar presente en cada ecuatoriano, preservarlo añade valor a los establecimientos de restauración que llevan décadas realizando alimentos representativos de las costumbres y tradiciones ecuatorianas y mostrando ingredientes y saberes culinarios manteniendo vivas nuestras prácticas culinarias.

Tabla 3 Establecimientos de restauración tradicional identificados en la parroquia.

Panaderías	Heladerías	Comida tradicional
<p>La Delicious panadería-pastelería y cafetería (Antes llamada La delicia) ubicada en la Av. Los Guaytambos 139 y Membrillos.</p> <p>Panadería la cigüeña ubicada en la calle Mentor Mera e Himno Nacional, frente al parque de Atocha.</p>	<p>Mikey mousse ubicada en la Av. Guaytambos y los Dátiles 106, Ficoa.</p> <p>Chinito heladería ubicada en la Av. Guaytambos 1221 y Dátiles, Ficoa.</p>	<p>La hacienda ubicada en la Av. Guaytambos 12-37 y Cerezas.</p> <p>Doña Charito ubicada en la Av. Los Guaytambos 12-53 y Cerezas.</p> <p>Los cuyes II ubicada en la Av. Los Guaytambos y Aceitunas.</p> <p>Asociación 2 de noviembre Atocha ubicada en la Av. Rodrigo Pachano, se dedica a la venta de colada morada.</p> <p>Kiosko Atocha lugar turístico ubicada en la Av. Rodrigo Pachano, se dedica a la venta de colada morada.</p> <p>La tradicional colada morada ubicada en la Av. Rodrigo Pachano.</p> <p>Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta ubicada en la calle Virgen del Sol 548, por el parque de Atocha.</p>

Fuente: Elaboración propia

Ingredientes locales y sostenibilidad

En el último trimestre del 2019, Ecuador recibió un reconocimiento de la UNESCO por su Gastronomía, siendo él viche (guiso a base de plátano verde, maní y marisco), una de sus elaboraciones más elogiadas (INPC, 2018). Con el objetivo de sumergirse en el mundo de las costumbres y tradiciones únicas de la cocina local, buscando ofrecer a los turistas productos sabrosos y sostenibles basados en el uso responsable de los recursos, la protección del medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural.

La gastronomía ecuatoriana se ha visto influida por los distintos pueblos que han conquistado y asentado en el país, como los incas, los españoles, los franceses y los británicos. La fauna y la cultura de las cuatro regiones principales también son

diferentes, lo que hace que la gastronomía de Ecuador sea rica y variada en todo el país. De acuerdo al criterio de **Salas y Córdova, (2020)** una gastronomía distintiva es parte del patrimonio de un destino, y cada cocina tiene su propio espíritu, expresado en los elementos que la definen y caracterizan, que no puede ser transgredido o corre el riesgo de perder su identidad.

Ecuador tiene un encanto único debido a su ubicación en la cordillera de los Andes. Existen montañas y llanuras ecológicas con diferentes climas y microclimas, que favorecen la diversidad de productos agrícolas cosechados en la región. Los principales cultivos de la Sierra ecuatoriana son: maíz, quinua, trigo, cebada, frutilla, haba, lechuga, remolacha, zambo, col, cebolla larga, limón, moras, uvillas, papa, taxo, manzana, tomate de árbol, acelga, cebolla paiteña, tomate de riñón, apio y la ganadería de esta región se obtiene a través de pueblos indígenas como Kitu-Kara, Panzaleos, Puruháes, Cañaris, Paltas, Saraguros y Afrodescendientes del Chota y Mira, estos proporcionan cerdos, gallinas, borregos, reses, cuyes. Algunos productos que actualmente ya no se consumen y se cultivan en estos pueblos son la mashua, la oca blanca y amarilla, habas, lenteja, camote, zanahoria blanca, trigo negro, linaza, quinua y mellocos (**Anchundia, 2020**).

La producción de estos ingredientes abarca todos los actores interrelacionados y las actividades de creación de valor que intervienen en la producción, la recolección, el procesamiento, la distribución, el consumo y la eliminación (pérdida o desperdicio) de alimentos en la agricultura (incluida la ganadería), la silvicultura, la pesca y la industria alimentaria, así como el entorno económico, social y natural más amplio en el que se insertan estos actores (**FAO, 2018**). La producción incluye, por supuesto, a la comunidad agrícola, pero también a los actores que se encuentran más arriba en la cadena de producción, como las industrias de insumos que producen fertilizantes o semillas, por lo que se resalta la importancia de realizar dichas actividades con responsabilidad medioambiental.

Menús estacionales y festivos

Menús estacionales

La gastronomía típica de la región Sierra es variada por las provincias que la conforman como Pichincha, Tungurahua, Cañar, Azuay, Carchi, Bolívar, Loja, Chimborazo, Imbabura y Cotopaxi, esto se identifica por el uso de la papa, el maíz y el cerdo. Algunas de las preparaciones típicas son: hornado, fritada, tripa mishki, yahuarlocro, caldo de gallina, locro de papa, las Cholas de Guano, caldo de patas, ceviche de chocho, cuy asado, humitas, hallullas, cariucho, ají de carne, colada morada, repe lojano, helados de paila y llapingacho (**Anchundia, 2020**).

Menús festivos

Los hábitos alimentarios están estrechamente relacionados con la producción local, las características comunitarias y la cultura. Los alimentos que componen la dieta de una familia reflejan no sólo las necesidades alimentarias y nutricionales, sino también la cultura y las tradiciones (**Mikuy, 2010**). Ecuador alberga una gran variedad de recetas tradicionales, abundancia de verduras y frutas tropicales, y métodos y técnicas culinarias únicos que le permitirán descubrir sabores americanos en su menú. Los platos tradicionales transmitidos por generaciones anteriores se van abriendo paso poco a poco en las mesas de los mejores restaurantes. Para **Supe, (2019)** la cocina festiva en la región andina no cambió con la colonización, en días especiales se servía el cuy asado con papas cocinadas o se realizaba pampa mesa en el cual tenía alimentos como el maíz tostado, el mote, la chicha, papas con cáscara, ocas todo lo que la tierra les podía ofrecer, sin embargo, se incorporó alimentos de los españoles como el conejo, la gallina y el cerdo por lo que la combinación de estos alimentos dio origen a lo que hoy se conoce como comida criolla.

Tabla 4 Calendario de comida típica en festividades ecuatorianas.

Enero	Febrero	Marzo	Abril
Diablada Pillareña Yaguarlocro, caldo de 31, caucara, tripa mishqui, cuy asado.	La fiesta de las Flores y las Frutas Pan de pinllo, Helados de Ficoa, colada morada y empanas de viento, gallinas de Pinllo, cuyes de Ficoa, empanadas de morocho.	Fiesta del Florecimiento Pawkar Raymi Cuy asado con mote, habas y papas cocinadas.	Semana Santa, Kasama de la Comunidad Tsáchila Fanesca, malá.
Mayo	Junio	Julio	Agosto
Fiesta de la Chirimoya Chirimoya	Inti Raymi, Maiz, papas y carne de cerdo	Fiestas julianas Bolones de verde, la bandera guayaca, encebollado.	Fiesta Kakon Wliñae Yagé (bebida)
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mama negra Chugchucaras	Rodeo montubio costeño Caldo de gallina, tortillas de maíz y de yuca.	Finados Colada morada y guagua de pan	Navidad Pavo, buñuelos, tamales de pollo, dulce de higos.

Fuente: Elaboración propia

Nota: Información tomada de **Ramírez y Fernández, (2018).**; **Pazmiño, (2015).**

Tecnología en la restauración tradicional

Los sistemas alimentarios cambian como resultado de factores externos e internos y de mecanismos de retroalimentación entre estos factores. Por ejemplo, los factores externos son el resultado del clima o de los sistemas sanitarios, mientras que los factores internos son el resultado del crecimiento de la productividad debido a la innovación o a los cambios en el comportamiento de los consumidores. Para **Von et al., (2023)** existen tecnologías alimentarias a niveles: mundial, regional, nacional y local. Los sistemas alimentarios locales de todo el mundo son muy diversos y varían de una región a otra. Aunque comparten algunas características básicas, los intentos de cambiarlos deben tener en cuenta la singularidad de cada región, arraigada en sus tradiciones, cultura, estructura económica y ecología.

La restauración tradicional forma parte del patrimonio de un destino, cada plato tiene su propio espíritu, expresado en ciertas definiciones y elementos característicos, que no deben alterarse, pues de lo contrario pueden perder su identidad (**Medina y Vásquez, 2020**).

Es importante comprender cómo los cambios en los sistemas alimentarios afectan a la sostenibilidad en múltiples dimensiones sociales, económicas y medioambientales. En consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible, se está extendiendo a nivel mundial un enfoque sistémico que combina patrones de consumo y producción para lograr un desarrollo sostenible a través de un enfoque integrado de los sistemas alimentarios (**Nguyen, 2018**)

Turismo gastronómico

El turismo gastronómico es una actividad importante para las economías locales, y el patrimonio cultural es una fuente de atracción para los turistas. Sin embargo, cuando este patrimonio gastronómico se convierte en una mercancía, es necesario adaptarlo a los deseos de los turistas. (**Lakovidou & Turner, 1995**) menciona que el turismo gastronómico o culinario se centra más en el producto y el conocimiento asociado a él, ignorando la trazabilidad de los ingredientes utilizados. Esta adaptación se debe al hecho de que el patrimonio alimentario desaparece tras su consumo y, por tanto, debe producirse constantemente; en el proceso de reproducción, el patrimonio alimentario cambia manteniendo su identidad. Esto lo hace muy maleable y sostenible (**Petrucci et al., 2022**).

1.1.Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

Objetivos específicos

- Identificar la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

Se estableció establecimientos de restauración tradicional que poseen más de cincuenta años de vigencia y utilizan técnicas ancestrales para la elaboración de los platillos con ayuda de fichas de patrimonio alimentario específicamente sobre productos elaborados las cuales describen aspectos de cada platillo como: ancestralidad, forma de preparación, nutrientes del producto, entre otros.

- Analizar la calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

Para determinar la calidad del servicio se utilizó una encuesta de modelo servqual, la cual califica cinco dimensiones de los establecimientos como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En este modelo se compara la expectativa del establecimiento con la percepción del cliente dando como resultado una brecha, si está sale negativa quiere decir que es servicio es deficiente.

- Proponer una estrategia que promueva el fomento de la calidad del servicio en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

Se propuso un Manual de buenas prácticas de atención al cliente en establecimientos de restauración tradicional, elaborado por la investigadora con el fin de contribuir a la mejora del nivel de calidad de los establecimientos tomando en cuenta los aspectos deficientes identificados gracias a la encuesta realizada.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Tabla 5 Recursos

INSTITUCIONALES	OBJETIVO	COSTO USD
Biblioteca	Investigación bibliográfica	-
Repositorio UTA	Investigación bibliográfica	-
HUMANOS	OBJETIVO	COSTO USD
Estudiante	Desarrollo de la investigación	-
Tutor		-
TECNOLÓGICOS	OBJETIVO	COSTO USD
Computador	Desarrollar el proyecto de investigación. Apoyo para la investigación.	\$ 300.00
Celular		\$ 35.00
MATERIALES	OBJETIVO	COSTO USD
Caja de esferos	Desarrollar el proyecto de investigación.	\$ 5,00
Impresiones y copias		\$ 20,00
Resma de Hojas		\$ 5,00
FINANCIERO	OBJETIVO	COSTO USD
Trasporte	Desarrollar investigaciones de campo	\$ 20,00
Imprevistos		\$ 40,00
TOTAL		\$ 425

Fuente: Elaboración propia

2.2. Métodos

Enfoque

El enfoque mixto en la investigación, según Otero, (2018) surge de la necesidad de un enfoque integral que tenga en cuenta la complejidad de los problemas de investigación en todas las ciencias. En este caso, los investigadores utilizan métodos cuantitativos y cualitativos. Por tanto, en el tema de investigación el enfoque fue de tipo mixto, puesto que, la variable independiente presenta características *per se* de carácter cuantitativo en lo que tiene que ver a la medición de la satisfacción del cliente, por otro lado, en la variable dependiente se dio un enfoque cualitativo debido a que se describió diferentes aspectos de los distintos establecimientos para la investigación.

Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal, para la implementación de este diseño investigativo la información recopilada de las dos variables: calidad de servicio y restauración tradicional, se analizaron, se estudiaron sin intervención alguna en su comportamiento. De acuerdo con **Risco, (2020)** este tipo de diseño se utiliza cuando no existe manipulación de las variables por parte del investigador, en particular en el tipo transversal, las variables se miden una sola vez y esta información se utiliza para el análisis: se miden las características de uno o varios grupos de unidades en un momento dado, sin evaluar la evolución de estas unidades.

Alcance

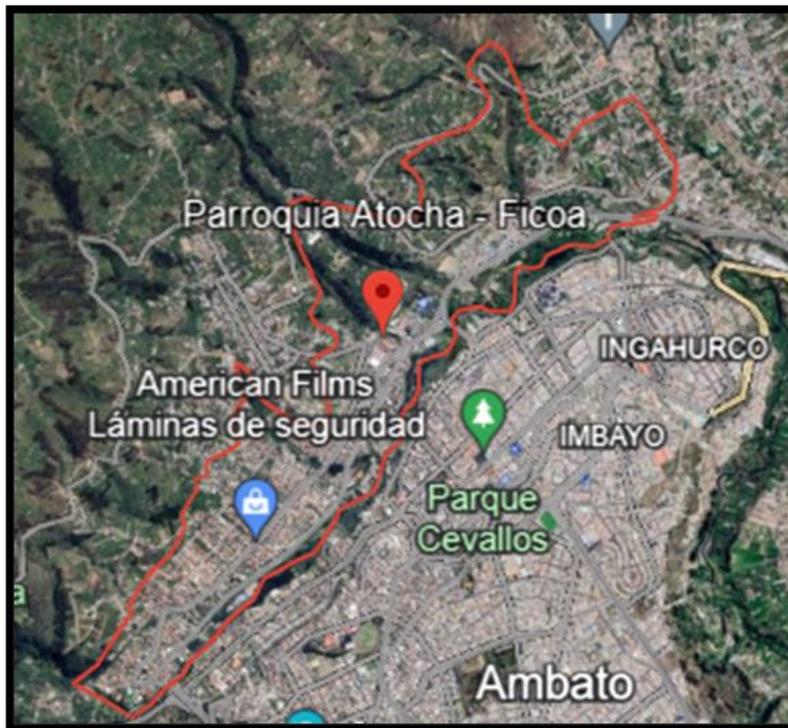
Alcance investigativo

Al ser un estudio mixto, tiene dos tipos del alcance, en primer lugar, tenemos el nivel descriptivo, puesto que se centra en la recopilación de información y datos para ofrecer una representación completa y precisa del tema de investigación y a la vez fue exploratorio fenomenológico ya que permitió identificar y describir los establecimientos de restauración. De acuerdo a **Ramos, (2020)** al conocer las características de un fenómeno; el objetivo es descubrir el comportamiento en una población humana determinada.

Alcance territorial

La presente investigación se realizó en los establecimientos de restauración tradicional de la Parroquia Atocha-Ficoa en el cantón Ambato.

Ilustración 1 Parroquia Atocha-Ficoa



Nota: Tomado de Google Earth (2023)

Historia de la Parroquia Atocha-Ficoa

Para **Ibarra, (1992)** la parroquia Atocha-Ficoa está ubicada en una zona periférica de la ciudad de Ambato, menciona que esta parroquia, antiguamente, era considerada como un lugar que tenía una fuerte presencia indígena y que en la actualidad es uno de los nexos entre la zona urbana y las zonas rurales. **Lluglla, (2018)** menciona, Ficoa el huerto más tradicional de Ambato, era rico en producción frutícola, donde se podían degustar los mejores duraznos, peras, guaytambos, capulíes, membrillos, especialmente los fines de semana durante la llamada temporada de la fruta, cuando todos los ambateños y turistas no dejaban de visitarlo.

La parroquia Atocha-Ficoa, una de las nueve parroquias de Ambato, está ubicada en el norte de la ciudad y es famosa por sus recetas típicas de cuy asado y colada morada. Se compone de dos barrios, Atocha y Ficoa los cuales cuentan con muchos restaurantes de comida tradicional que ofrecen ricas y típicas recetas tanto a locales como a turistas.

Tabla 6 Información de los establecimientos estudiados.

Nombre	Historia	Ubicación	Horario de atención
Chinito heladería	La heladería empezó hace 56 años con María teresa Vargas, cuando se empezó a construir el colegio Carmen Barona actualmente conocido como Santo Domingo de Guzmán, se realizaban los helados de coco y mora, llegando a ser conocida con el paso del tiempo por los mismos estudiantes y moradores de la zona, hechos en paila con frutas adquiridas en el mercado mayorista, menciona que lo hacen de la manera tradicional con frutas y crema, demorándose aproximadamente 2 horas en realizar el helado para su venta.	Av. Guaytambos 1221 y Dátiles, Ficoa.	Lunes a sábado 08:00 a 21:00
Mikey mousse	La heladería nació por los años 60 con la Señora Delia Freire, ubicada en la Av. Guaytambos principalmente, se adaptaron a la nueva dirección alrededor de unos 20 años atrás, fabrican helados tradicionales de paleta en paila, sobre el proceso del helado nos cuenta que; en la elaboración de la pulpa se demora alrededor de una hora, el congelado dura de 1h:30 a 2 horas pasando al emplastado y expendio de este. Actualmente Luis Urbina se encarga de administrar la heladería.	Av. Guaytambos y los Dátiles 106, Ficoa.	Lunes a sábado 09:00 a 18:00

Doña Charito	<p>Un negocio familiar ubicado en Ficoa el cual tiene vigencia desde el año 1947, 76 años de legado que empezaron con Doña Charito madre de familia quien decidió abrir el restaurante de comida tradicional con mucho esfuerzo y sacrificio iniciando así su actividad económica, sus hijos son quienes continúan con el legado de dicho restaurante.</p> <p>El llapingacho y la Fritada están a la venta los fines de semana, mientras que de lunes a viernes comercia cuy asado, conejo asado, gallina asada y caldo de gallina.</p>	Av. Los Guaytambos 12-53 y Cerezas, Ficoa.	<p>Lunes a viernes 09:00 a 19:00</p> <p>Sábados y Domingos 09:00 a 19:30</p>
Panadería La cigüeña	<p>El negocio comenzó hace más de 100 años, Elvira Galarza, fundó el negocio en 1920.</p> <p>Gloria Naranjo, viuda de López (nieto de Elvira Galarza), es la actual propietaria de la panadería La Cigüeña, donde se comercia colada morada, empanadas y pan hecho en leña. Puso en marcha la panadería con la ayuda de la madre de su difunto marido, nos cuenta que la paila es muy especial porque es un legado que le dejó su suegra.</p>	Calle Mentor Mera e Himno Nacional, Atocha.	<p>Lunes a viernes 16:00 a 20:30</p> <p>Sábados y Domingos 10:00 a 22:00</p>
Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta	<p>La señora Guadalupe Quinapanta propietaria del restaurante, cuenta que su madre fue quien empezó el negocio enseñándole a ella a los 10 años la elaboración de las tortillas de maíz asadas en tiesto y a hacer fritada, llevando desde entonces ya más de 50 años el negocio de comida tradicional. La preparación de ‘Las tortillitas de maíz’ es a base de harina de maíz con puré de papa y tienen relleno de queso desmenuzado, las tortillas se acompañan con lechuga y curtido.</p>	Calle Virgen del Sol 548, Atocha.	<p>Sábados y Domingos 12:00 a 20:00</p>

Fuente: Elaboración propia

Población y muestra

La investigación fue aplicada entre los clientes que llegaban a la zona por cuatro fines de semana consecutivos, como no se pudo determinar el número exacto de comensales que llegaban a los establecimientos, se aplicó la fórmula para una población infinita

en un muestreo probabilístico al azar. De acuerdo con **Otzen y Manterola, (2017)** este muestreo garantiza que cada individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra, es decir, la probabilidad de seleccionar al sujeto "X" es independiente de las probabilidades de los demás sujetos de la población.

Siendo:

p= Probabilidad a favor (5%)

q= Probabilidad en contra (0.95)

Za= Nivel de confianza (1.96)

e= Error de muestra (5%)

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$
$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$
$$n = \frac{3.84 * 0.25}{0.0025}$$
$$n = \frac{0.96}{0.0025}$$
$$n = 384$$

Técnicas

En este estudio se utilizó la encuesta, para poder cuantificar la variable calidad de servicio. Puesto que, la información la introducen directamente la población de estudio. Por otro lado, se utilizaron fichas de investigación, que se consideran un método seguro para obtener respuestas al problema estudiado mediante la recolección de datos en beneficio de la investigación. Para **Useche et al., (2019)** el proceso de medición de variables requiere el uso de métodos como entrevistas, observaciones, revisión de documentos, encuestas, sociometría y entrevistas en profundidad, así como

instrumentos como cuestionarios, test, pruebas de conocimientos, guías de entrevista, guías de observación y pruebas sociométricas que permiten a los investigadores obtener los datos necesarios para la investigación.

Instrumentos

Encuesta de ServQual

De la misma forma tiene como instrumento un cuestionario con el Modelo Servqual el mismo que tiene como finalidad el medir la calidad de servicio, tiene cinco dimensiones que son: los elementos tangibles que se compone de 4 preguntas, fiabilidad que consta de 5 preguntas, capacidad de respuesta contiene 4 preguntas, seguridad posee 4 preguntas y empatía que consta de 5 preguntas, no hay respuestas correctas o incorrectas en esta herramienta de recolección de datos, ya que cada respuesta conduce a un resultado diferente. (Arias y Covinos 2021). Cabe destacar que el Modelo de ServQual tiene una escala numérica del 1 al 7 a diferencia de la escala de Likert la cual consta de una escala numérica del 1 al 5.

Fichas de investigación de productos elaborados del patrimonio alimentario.

Las fichas del Atlas del Patrimonio Alimentario pretenden ofrecer información clave sobre productos manufacturados relacionados con la gastronomía, por lo que la comida típica se deriva de ella y se utilizaron como una importante herramienta para la recopilación de información y su análisis. A criterio de Supe, (2019) este tipo de ficha indica los productos que son la base para la preparación de un plato, sus características nutricionales, el origen del plato y la región donde su consumo es habitual.

Se identificó un fenómeno particular en la parroquia Atocha-Ficoa, que trata sobre la predominancia del sabor que tienen los alimentos preparados ante la baja atención de servicio al cliente, es decir, los comensales encuestados reconocen el bajo nivel de calidad que existe en el servicio, sin embargo, prefieren acudir por el sabor peculiar que tienen los platillos al ser elaborados de la manera tradicional, hechos con utensilios ancestrales que aportan al sabor característico que prefiere la gente. Es importante

mencionar que, aunque para los comensales locales es más importante el sabor, para los turistas nacionales o extranjeros puede ser determinante la calidad de atención que reciben para decidir si regresar a consumir en estos establecimientos y recomendarlos.

CAPÍTULO III

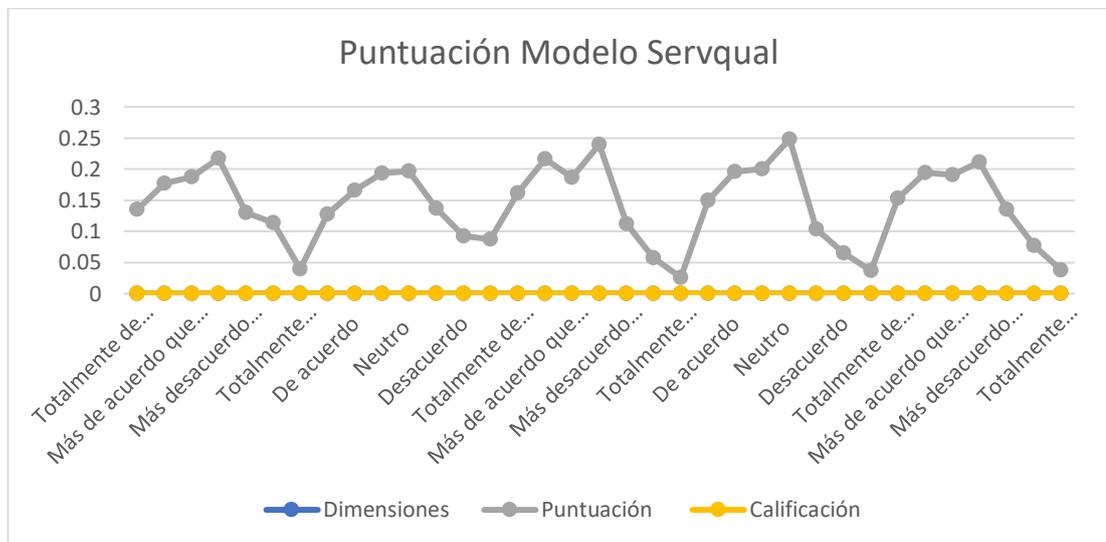
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Análisis de resultados

Para realizar el análisis y discusión, se tomó en consideración la variable independiente y la variable dependiente, partiendo con los resultados recabados en las encuestas realizadas, la muestra utilizada es de 384 comensales que han degustado de los platos típicos que se ofertan en los establecimientos de restauración en la parroquia Atocha-Ficoa.

Gráfico 1 Resultado general de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

Análisis de la calidad del servicio

La obtención de resultados para saber el índice de la calidad de servicio se consigue a través de un cálculo de promedio sobre la diferencia entre la expectativa y la percepción que los comensales han indicado, dando como resultado la brecha, este cálculo se realiza en cada pregunta. A continuación, el análisis de las cinco dimensiones del Modelo de SERVQUAL las cuales son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Tabla 7 Resultados de la dimensión: Fiabilidad

Dimensión 1	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Fiabilidad	Cumplir el servicio prometido	6.88	4.84	-2.04
	Interés por resolver problemas	6.67	4.53	-2.14
	Primera impresión excelente	6.47	4.73	-1.74
	Realizar el servicio en el tiempo establecido	6.85	4.54	-2.31
	Registro de errores	6.37	3.80	-2.57

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad se define como la probabilidad de que un cliente tenga acceso a un servicio que funcione correctamente, además de contar con personal fiable. Está conformada por cinco ítems; promesa de cumplimiento, interés por resolver problemas, excelente primera impresión, servicio en el tiempo establecido y registro de errores. Una vez aplicada la encuesta a los comensales se obtuvo una brecha de -2,51, lo que representa un déficit en eficacia, que ocurre cuando el servicio se presta sin demora en términos de tiempo; en efectividad, que se refiere a un servicio que cumple lo que promete a los ojos del cliente; en eficiencia alude a cumplir los objetivos del restaurante y, sobre todo, de sus clientes; y en el tratamiento de los problemas, aunque sean causados por los clientes es importante que los trabajadores sepan actuar con rapidez para resolver los problemas.

Tabla 8 Resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta

Dimensión 2	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Capacidad de respuesta	Información del tiempo a concluir el servicio	6.53	4.31	-2.22
	Rapidez del servicio	6.69	4.53	-2.16
	Disposición para ayudar	6.76	4.66	-2.10
	Los trabajadores no deben estar ocupados para ayudar a los clientes	6.23	4.30	-1.93

Fuente: Elaboración propia

La capacidad de respuesta responde a los conocimientos y competencias desarrolladas que permiten a el trabajador tomar medidas eficaces para brindar un buen servicio. Trata sobre

la información del tiempo del servicio, la rapidez, la disposición para ayudar y la brevedad de los trabajadores para ayudar a los clientes. La brecha de esta dimensión es de -2.22 lo que indica una escasa voluntad de servir a los comensales y una falta de rapidez en la realización de los servicios. Por lo tanto, es importante centrarse no solo en el proceso de venta, sino también en el proceso de servicio, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una pregunta y otra o la resolución de un problema, sin olvidar el servicio de seguimiento después que se entrega el platillo a los comensales.

Tabla 9 Resultados de la dimensión: Seguridad

Dimensión 3	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Seguridad	El comportamiento de los trabajadores transmite suficiente confianza	6.58	4.82	-1.76
	Seguridad en los pagos	6.88	4.91	-1.97
	Cortesía de los trabajadores	6.75	4.78	-1.97
	Conocimientos suficientes por parte de los trabajadores	6.32	4.70	-1.62

Fuente: Elaboración propia

La seguridad es la confianza del cliente en el personal que brinda el servicio y la confianza del cliente en la capacidad del personal para prestar el servicio. Comprende la credibilidad que transmiten los trabajadores, la seguridad del cliente a la hora de pagar, la cortesía que tienen los trabajadores con el cliente y el conocimiento de los trabajadores, la brecha de -1.97 en esta dimensión significa que existen debilidades de los trabajadores que tratan con los clientes, porque la seguridad tiene que ver con las cualidades que infunden confianza a los clientes que entran en los establecimientos. Se trata de un bajo nivel de conocimientos del personal y de su capacidad para inspirar confianza, además de la capacidad del restaurante para hacer que los consumidores sientan que pueden confiar en él para satisfacer sus necesidades de restauración y que el restaurante les brindara una atención con eficacia y a su entera satisfacción. }

Tabla 10 Resultados de la dimensión: Empatía

Dimensión 4	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Empatía	Atención personalizada por parte del restaurante	6.30	4.68	-1.62
	Atención personalizada por parte de los trabajadores	6.12	4.68	-1.44
	Preocuparse de los intereses de los clientes	6.68	4.71	-1.97
	Los trabajadores deben atender necesidades específicas de los clientes	6.20	4.68	-1.52
	Conveniencia sobre el horario de atención del establecimiento	6.31	4.73	-1.58

Fuente: Elaboración propia

La empatía relaciona a la capacidad de los trabajadores para establecer vínculos confiables con los comensales, entablar relaciones, hacer que se sientan respetados y comprendidos. Se refiere a la atención personalizada que brinda el trabajador y del restaurante al comensal, la preocupación por los intereses del cliente, la consideración de las necesidades específicas del cliente y el horario de apertura del restaurante. Una brecha de -1,97 implica que los empleados son menos capaces de prestar una atención personalizada a los clientes. Al fin y al cabo, no todos los clientes tienen las mismas necesidades o problemas, ni siquiera la misma personalidad. Por lo tanto, es importante que los empleados dejen claro que tendrán en cuenta estas diferencias y atenderán a los clientes de la forma que mejor se adapte a ellos.

Tabla 11 Resultados de la dimensión: Elementos tangibles

Dimensión 5	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Elementos tangibles	Aspecto moderno de equipos	5.73	4.52	-1.21
	Instalaciones físicas visualmente atractiva	5.81	4.58	-1.23
	Buena imagen de los trabajadores	6.47	4.75	-1.72
	Recursos utilizados visualmente atractivos	6.04	4.70	-1.34

Fuente: Elaboración propia

Los elementos tangibles valoran la infraestructura del lugar, como el uso de materiales visualmente atractivos para los comensales en el establecimiento, desde el emplatado hasta la fachada del restaurante. Esta dimensión trata sobre los aspectos modernos de

los equipos, cuan atractivamente visuales son las instalaciones físicas, la buena imagen de los trabajadores y los recursos utilizados. La brecha de -1.72 se refiere un nivel carente en la apariencia del restaurante y los trabajadores, los trabajadores no están capacitados para orientar a los comensales. En esta dimensión destacó la deficiencia que los comensales percibieron del servicio que recibieron, especialmente en que los trabajadores no son identificables por un uniforme o insignia.

De acuerdo con **Mejía, (2019)** el uniforme que llevan los empleados debe permitir a los clientes identificarlos. Es decir, el código de vestimenta del personal no sólo crea una imagen profesional, sino que también ayuda a los clientes a reconocer con facilidad al personal, lo que aumenta la confianza y la satisfacción del cliente. Además, un uniforme adecuado puede reflejar la pulcritud, la temática y el estilo del restaurante.

Análisis de la restauración tradicional

En el tema de investigación fue necesario contar con la aplicación de las fichas del Atlas de la Metodología del Patrimonio Alimentario, con el fin de conocer el proceso de elaboración de cada uno de los platillos tradicionales de la parroquia Atocha-Ficoa, así como también los nutrientes que posee cada uno de ellos y lo más importante en este caso de estudio el tiempo de ancestralidad de cada comida ofertada en la lista de restaurantes tradicionales.

Se aplicó la Ficha de Productos Elaborados como herramienta para reconocer los establecimientos de restauración que conservan la técnica tradicional para la elaboración de los platillos típicos, se tomó en cuenta los establecimientos con más de cincuenta años de trayectoria que emplean las técnicas de preparación ancestrales. A continuación, se presenta las fichas levantadas.

Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta

Nombre del producto	Tortillas de cemento		
Ancestralidad	Criollo (vigencia del establecimiento: más de cincuenta años)		
Época de consumo	Cotidiano		
Lugares de consumo	Actualmente, la elaboración de la manera tradicional es única en la Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta.		
Descripción	Guarnición, comúnmente acompaña a la fritada		
Zonas tradicionales de consumo			
Parroquia, cantón	Época de consumo	Ambato	
Atocha, Ambato	Se elaboran todo el año		
Ingredientes	Formas de preparación		
<ul style="list-style-type: none"> • Harina de maíz • Puré de papa • Mantequilla • Queso 	<p>Tradicional: La elaboración tradicional en cuanto a este platillo es sumamente importante ya que se elabora una masa de pure de papa y harina de maíz, el pure de papa aporta una textura más lisa y agradable en la boca, también contribuye a una textura más blanda, pero contundente, en cuanto a la preparación resalta y aporta un sabor peculiar el realizar la cocción en tiesto, ya que no se utiliza aceite es más saludable.</p> <p>Alternativa: En cuanto a la forma alternativa de preparar tortillas de papa destaca la ausencia de harina de maíz y el uso abundante de aceite en la preparación.</p>		
Propiedades	Una forma sana de consumir papa. La papa contiene carbohidratos, almidón, proteínas de calidad, B6 y potasio que favorecen al ser humano.		
Estado de conservación	Común, aunque la manera tradicional de preparación se ha vuelto escasa.		

Ficha 1 Tortillas de maíz

Fuente: Elaboración propia

DOÑA CHARITO

Nombre del producto	Fritada	
Ancestralidad	Plato criollo (vigencia del establecimiento: setenta y seis años)	
Época de consumo	Todo el año	
Lugares de consumo	Sierra ecuatoriana La manera tradicional de elaboración se encuentra en Doña Charito.	
Descripción	La fritada es un plato típico de la sierra ecuatoriana, es característico de Imbabura, sin embargo, por su exquisito sabor se ha expandido a varios rincones del país, se elabora desde 1800, su ingrediente principal es la carne de cerdo. Dependiendo de la región, se sirve con papas, tortilla, maduro, habas y otras guarniciones.	
Zonas tradicionales de consumo		
Parroquia, cantón	Época de consumo	Ambato
Ficoa, Ambato	Todo el año	
Ingredientes	Formas de preparación	
<ul style="list-style-type: none"> • Carne de cerdo • Ajo • Cebolla blanca • Cebolla paitaña • Papas • Maduros • Mote (Opcional) • Tostado (Opcional) 	<p>Tradicional: La manera tradicional de preparación en la paila aporta un sabor exquisito a la carne de cerdo, el material de este utensilio ayuda a la cocción uniforme de los trozos de carne, con ello los jugos de la misma proteína aportan más sabor al platillo, también la textura de la carne es más blanda y fácil de consumir, al ser tradicional se agregan guarniciones contundentes y que aportan nutrientes importantes para el ser humano.</p> <p>Alternativa: Habitualmente la fritada se elabora en ollas hondas o también con mucho aceite, por lo que el sabor de la proteína se pierde por una mala cocción y al ser preparaciones alternativas no cuentan con las guarniciones que nutren al sabor y acompañan a la carne para que sea un platillo completo nutritivamente.</p>	
Propiedades	Fácilmente digerible y rica en aminoácidos esenciales, es una buena fuente de proteínas y de minerales, como hierro y zinc, y vitaminas del grupo B, sobre todo tiamina y B12.	
Estado de conservación	Común, los habitantes de la ciudad y sus alrededores disfrutan de la fritada por su sabor popular y su tradición.	



Ficha 2 Fritada

Fuente: Elaboración propia

PANADERÍA LA CIGÜEÑA

Nombre del producto	Colada morada	
Ancestralidad	Criollo, (vigencia del establecimiento: 103 años)	
Época de consumo	Todo el año	
Lugares de consumo	Restaurantes y puestos informales.	
Descripción	La colada morada es una bebida deliciosa y ancestral, símbolo de la cultura e identidad ecuatoriana, considerado un elemento simbólico del Día de los Difuntos.	
Zonas tradicionales de consumo		
Parroquia, cantón	Época de consumo	Ambato.
Atocha, Ambato	Todo el año	
Ingredientes	Formas de preparación	
<ul style="list-style-type: none"> • Mora • Mortiño • Piña • Babaco • Canela • Hierba luisa • Clavo de olor • Pimienta dulce • Naranja • Frutilla • Harina negra • panela • Agua 	<p>Tradicional: En la preparación tradicional se añaden todas las frutas en forma de jugo y picadas, lo que confiere a la colada morada un aroma más afrutado, una textura más espesa y un sabor más fresco también contribuye a la naturalidad de la preparación lo que resulta muy evidente en el sabor de la bebida.</p> <p>Alternativa: Los sabores a fruta pueden ser menos pronunciados debido al uso de saborizantes y al empleo de azúcar como edulcorante, se percibe menos frutas en la preparación.</p>	
Propiedades	La cola morada es rica en nutrientes como las vitaminas C, B, fósforo, fibra y calcio. Además, la naranja y la harina negra mejoran la absorción del hierro y de las vitaminas B1, B6 y ácido fólico.	
Estado de conservación	Común, es consumido por los habitantes de la ciudad y sus alrededores, sobre todo en fiestas y feriados, porque responde a los gustos y tradiciones populares.	

Ficha 3 Colada morada

Fuente: Elaboración propia

CHINTO HELADERÍA

Nombre del producto	Helados de paila		
Ancestralidad	Criollo (vigencia del establecimiento: cincuenta y seis años)		
Época de consumo	Todo el año		
Lugares de consumo	Algunas heladerías de la ciudad.		
Descripción	Este helado a base de pulpa de fruta adquiere su consistencia al frotarse en una paila de cobre rodeada de hielo.		
Zonas tradicionales de consumo			
Parroquia, cantón	Época de consumo	Ambato.	
Ficoa, Ambato	Todo el año		
Ingredientes	Formas de preparación		
<ul style="list-style-type: none"> • Crema de leche • Leche • Pulpa de fruta • Azúcar 	<p>Tradicional: Al ser elaborado sin saborizantes el gusto del helado es más natural y delicioso, la textura del helado es más cremosa y la presentación lleva mermelada casera y fruta fresca.</p> <p>Alternativa: Usualmente en los helados para intensificar el sabor se agregan colorantes y preservantes que no permiten al comensal disfrutar del sabor 100% natural de la fruta, también en su textura se nota la diferencia ya que hace más acuosa y se pueden notar los sabores artificiales.</p>		
Propiedades	Las distintas frutas utilizadas para elaborar el helado tienen un alto contenido en vitamina C y minerales como el hierro, que ayudan a mantener la salud neurológica. La leche aumenta el valor nutritivo al aportar calcio.		
Estado de conservación	Común, se consume en algunos lugares del cantón.		

Ficha 4 Helados de paila

Fuente: Elaboración propia

Análisis de las fichas de productos elaborados

En la investigación se determinó que cada plato de estudio se elabora de manera tradicional, haciendo uso de técnicas de preparación ancestrales, aportando una textura y un sabor diferente a la comida de los demás establecimientos existentes en la parroquia. A continuación, el análisis de cada comida preparada.

Las “tortillas de cemento” conocidas así por su elaboración en un tiesto de barro rodeado por una estructura de cemento, se consumen hace más de cincuenta años en Atocha, se conoce que en la preparación de las tortillas se utiliza puré de papa, lo que le brinda un sabor especial a la tortilla de igual forma al ser asadas en el tiesto el uso de aceite es nulo esto se convierte en algo positivo para la salud de los usuarios y el mismo sabor de la preparación. **Simba, (2023)** señaló que los principales métodos de cocción en la época prehispánica eran el asado en tiesto, con el que se podían hacer diversas tortillas, y el asado en brasa, métodos poco utilizados en la actualidad, pero el estudio confirma la importancia de este método de cocción en la transmisión de sabores. El estudio comprueba que estos procesos de cocción son importantes para el sabor, ya que sabemos que la cocción tradicional en la parroquia sólo se realiza en el establecimiento de estudio, como se puede verificar en la Ficha 1.

En cuanto a la fritada elaborada en paila de bronce, el ingrediente principal es la carne de cerdo, pero a pesar del nombre, su cocción no es en aceite. La carne de cerdo se cuece en abundante agua y especias hasta que el agua se absorbe. A continuación, la carne se fríe en su propia grasa, lo que se denomina mapahuirá. **Monge, (2015)** señala que la cocción en pailas de bronce era habitual en la antigüedad y se sigue utilizando hoy en día, ya que garantizan una cocción uniforme, se utiliza para cocinar grandes cantidades de alimentos, como la fritada. La paila de bronce utilizada en la cocción de la carne de cerdo, como se puede observar en la Ficha 2, al ser un buen conductor del calor, se reafirma que este utensilio distribuye el fuego uniformemente sin dejar puntos demasiado calientes, logrando una cocción pareja que ayuda a realzar el sabor de la comida y hacerla más apetecible para sus comensales.

La bebida tradicional de Ecuador, la colada morada, se consume con mayor frecuencia en el Día de los Difuntos, en noviembre, usualmente junto a una deliciosa guagua de pan. **Abad (2018)** sostiene que esta bebida es de la cultura precolombina, cuando en las zonas subtropicales se recolectaban frutos silvestres como la mora, la naranja e incluso la piña. Esta bebida tradicional se elabora en leña en una paila de bronce, aportando al especial sabor y con el uso de la harina negra, considerada un importante producto andino. Cabe destacar que la colada morada tiene un extraordinario valor nutritivo al contener una variedad de nutrientes importantes, como se observa en la Ficha 3.

El helado de Paila contiene una variedad de frutas que aportan vitamina C, además de calcio y hierro, mineral que ayuda a mantener sano el sistema nervioso (**Ministerio de Turismo, 2013**). El helado de Paila se elabora artesanalmente con pulpa de fruta natural. Los ingredientes incluyen fruta, leche, crema o nata, azúcar, extracto de vainilla y paletas de helado. La pulpa se mezcla con estos ingredientes y se enfría durante unos minutos. Por último, se vierte una cantidad adecuada de mezcla en cada molde de helado y se coloca la paleta para ir a refrigeración por aproximadamente 4 horas. La preparación artesanal con los productos mencionados es preferible dado que no contienen productos artificiales que influyan en el sabor final del producto, como se puede observar en la Ficha 4 la importancia del valor nutricional que aporta.

Discusión

Se obtuvo con el enfoque de la investigadora como resultado que la calidad del servicio y restauración tradicional evidencia un nivel de correlación positiva considerable gracias al análisis de chi-cuadrado, reflejando que los procedimientos que se realizan con respecto a la calidad de servicio tienen una relación directa con los establecimientos de restauración tradicional en la parroquia Atocha- Ficoa, cantón Ambato.

Los datos mencionados al ser comparados con los encontrados por **Ramos, (2021)** quien concluyó que desarrollar una nueva estrategia de calidad de servicio ayuda a

garantizar una correcta atención al cliente en los restaurantes de la ciudad. Se afirma que un buen manejo en la capacidad de respuesta si contribuye a los establecimientos de restauración no solo es importante el sabor de los platillos que se sirven en los restaurantes, sino que también es muy importante la amabilidad y empatía que se recibe por parte de los trabajadores y dueños de los establecimientos, logrando crear confianza con los clientes y fidelizando a algunos comensales con un trato excelente.

Por otro lado, se percibió una baja calidad en el servicio que brindan ciertos establecimientos de comida típica de acuerdo con el autor **Vallejos, (2022)** que manifiesta que la calidad del servicio es primordial para la satisfacción de los usuarios correspondiendo al argumento, identifique que la seguridad es un factor importante que influye en la decisión de los clientes al determinar en qué establecimientos consumir sus alimentos, como se ha mencionado el fenómeno existente en este estudio es que el sabor es más prioritario para comensales locales que llegan en repetidas ocasiones a consumir los platillos que se elaboran, aunque exista este fenómeno no deja de ser importante la calidad del servicio que se brinda a los comensales, ya que se busca mejorar la atención brindada con el fin de que los turistas que visitan la parroquia se lleven una excelente primera impresión de cada establecimiento que consume, ya que esto influye si el turista retorna y recomienda el lugar sabiendo que existe el sabor delicioso que brindan los platillos y una calidad en el servicio que cumple y supera sus expectativas.

Finalmente, con ayuda del criterio de **Andrade et al., (2018)** al tomar en cuenta los elementos tangibles en su estudio, unánimemente considero que el aspecto de los materiales y utensilios que se utilizan al momento de preparar y elaborar el emplatado son fundamentales, el primero por el sabor que brindan los utensilios ancestrales a la hora de preparar y el segundo por el mensaje que transmite el platillo al ser servido, se debe tomar en cuenta que al ser establecimientos de restauración tradicional podrían perder un poco de su esencia al servir los platillos en vajillas que no representan la ancestralidad de la comida, es decir, emplatar la comida en vajillas modernas puede no trasladar al comensal a la experiencia plena de consumir platillos tradicionales.

3.2. Generación de hipótesis

Se planteó dos hipótesis, las cuales son conocidas como hipótesis nula (H0) e hipótesis alternativa (H1):

Hipótesis nula H0: La calidad del servicio NO incide en la restauración tradicional de la parroquia Atocha- Ficoa.

Hipótesis alternativa (H1): La calidad del servicio SI incide en la restauración tradicional de la parroquia Atocha- Ficoa.

Los resultados de la prueba chi-cuadrado muestran que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, ya que el valor de significación asintótica es inferior a 0,05, es decir, la calidad del servicio si incide en la restauración tradicional de la parroquia Atocha-Ficoa.

Ilustración 2 Prueba estadística Chi- cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	501,038 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	380,364	36	,000
Asociación lineal por lineal	209,237	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 19 casillas (38,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,51.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De los resultados de la investigación acerca de la calidad del servicio y la restauración tradicional se llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto a la restauración tradicional, se destacan aspectos relevantes como la ancestralidad del producto que se oferta, el sitio de consumo, los nutrientes que incluyen el platillo elaborado, así como también la técnica que se utiliza en la preparación. En la parroquia Atocha-Ficoa se ha logrado identificar algunos establecimientos con estas características que ofrecen variada gastronomía local, tales como: tortillas de papa, fritada, colada morada, helados de paila, empanadas de queso, cuy asado, caldo de gallina, entre otros. Sitios que, de acuerdo con el estudio, son muy frecuentados por las familias ambateñas, así como por visitantes de otros rincones del país, resaltando así, el reconocimiento de la ciudad de Ambato y su gastronomía.
- Además, del análisis se ha podido identificar que existe una gran acogida por parte de los clientes, hábitos por degustar los platillos tradicionales que se ofertan en la parroquia Atocha - Ficoa, generalmente esto sucede en los fines de semana o días feriados, sin embargo, los clientes demuestran estar satisfechos con los sabores tradicionales, no sucede lo mismo, con la calidad del servicio que se brinda en este tipo de restaurantes, lo que deja aún mucho camino por resolver en la oferta de la gastronomía local.
- Una vez analizadas las variables tanto la calidad del servicio, como la restauración tradicional, se identifica que para llegar a la satisfacción del cliente al consumir un producto, se necesita la combinación tanto de los sabores tradicionales en sus platillos, como la forma del servicio que reciben, aspectos que pueden sumar y ser ofertados como un solo producto tradicional y su servicio de calidad hacia los clientes, por cuanto los sitios no solo son de interés local, sino que adicionalmente forman parte del patrimonio cultural de la ciudad de Ambato.

4.2 Recomendaciones

Del estudio realizado se destacan algunas recomendaciones que contribuirán a fortalecer la oferta de los productos relacionados con la restauración tradicional y la calidad del servicio, de esta forma, se tiene lo siguiente:

- Es imperante mantener mesas de trabajo que permitan identificar la corresponsabilidad de los actores vinculados en la conservación del patrimonio inmaterial, como en este caso, el reconocimiento por parte de habitantes locales como de otras provincias acerca de los sabores que prevalecen en la gastronomía de los restaurantes tradicionales de la parroquia Atocha - Ficoa. De esta forma evitar la pérdida de los sabores, ingredientes y las técnicas en la cocina tradicional referente de la ciudad de Ambato.
- La importancia de la calidad de servicio en la restauración tradicional es fundamental para cumplir el objetivo de la satisfacción del cliente; no solo por el sabor en sus productos, si no también, en su servicio. Por tanto, el diseño de su producto debe replantearse con un enfoque integral, que le permita al cliente reconectarse con su pasado a través de la degustación de platillos tradicionales; y, a la vez, garantizar una experiencia basada en la calidad.
- Para garantizar un servicio de calidad, es necesario que los establecimientos de restauración tradicional busquen mecanismos que ayuden a la difusión de su oferta gastronómica con servicio de calidad, a través, de diferentes mecanismos como: certificaciones, aplicación de técnicas relacionadas con el servicio al cliente, buenas prácticas de manipulación de alimentos. Así mismo, las autoridades en su competencia deben mantener un seguimiento permanente que fortalezca el producto ofertado por los restaurantes tradicionales.

Propuesta

Título de la propuesta

Manual de buenas prácticas de atención al cliente en establecimientos de restauración tradicional.

Objetivo de la propuesta

Beneficiar a la mejora del nivel de calidad en los establecimientos de restauración en beneficio de los comensales y los mismos restaurantes.

Justificación

Esta guía se elaboró con el fin de mejorar la calidad del servicio en los establecimientos, ya que actualmente el servicio no está brindando la calidad merecida y deja una mala impresión en los clientes, aunque el sabor sea el principal motivo de consumo para quienes visitan estos establecimientos es importante mejorar la calidad para brindar un servicio completo. La importancia de este documento es identificar las mejores prácticas que los establecimientos de restauración pueden efectuar para que los comensales tengan una buena experiencia durante su visita.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



ÍNDICE

- 1 Objetivo y Justificación
- 2,3 Normas de higiene y salud
- 4 Buenas Prácticas de Manufactura
- 5 Señalética
- 6 Recepción del cliente
- 7 Presentación de la carta
- 8 Tomar la orden
- 9 Servicio de los alimentos y las bebidas
- 10 Revisión de la experiencia
- 11 Facturación, pago y despedida
- 12 Infraestructura y equipamiento
- 13 Manejo de quejas y sugerencias



OBJETIVO

Favorecer a la mejora del nivel de calidad que brindan los trabajadores a los comensales de los establecimientos de restauración, en beneficio de los usuarios y los mismos establecimientos de la parroquia Atocha-Ficoa, cantón Ambato.

JUSTIFICACIÓN

El presente manual se elaboró bajo normativas reglamentarias de establecimientos de restauración y atención al cliente, la información recopilada tiene el objetivo de beneficiar a los establecimientos de restauración tradicional. La importancia de este documento fue identificar las mejores prácticas que los establecimientos pueden efectuar para que los comensales tengan una buena experiencia durante toda su estancia.

NORMAS DE HIGIENE Y SALUD



MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Lleve ropa de trabajo limpia y ordenada.
- No entre en el local ni trabaje en las zonas de preparación o servicio de alimentos si padece diarrea, vómitos, deshidratación, dolor abdominal intenso, enfermedad respiratoria grave o infección cutánea.
- Evite trabajar en zonas de preparación de alimentos con quemaduras, cortes o abrasiones abiertas.
- Evite rascarse, estornudar, limpiarse sudor, la nariz o la boca durante la preparación o el servicio de alimentos y lávese las manos inmediatamente si es necesario.

ERRORES COMUNES



- Preparar los alimentos pocas horas antes de su consumo y almacenarlos a temperaturas que favorezcan el crecimiento de bacterias patógenas y/o la producción de toxinas.
- La cocción o el calentamiento no son suficientes para reducir o eliminar los patógenos.
- La contaminación cruzada; e
- Higiene personal inadecuada al manipular los alimentos.

Se espera que los empleados acudan al trabajo aseados, limpios y con uniforme (si está dispuesto) para dar una impresión de profesionalidad, organización y pulcritud. Adquirir ciertas normas estéticas: los hombres van bien afeitados y aseados, y las mujeres no llevan joyas, perfume ni maquillaje en exceso.

NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

LIMPIEZA

- Si es posible, séquese las manos con toallas de papel desechables o con un secador de aire caliente.
- No toque el dinero ni las superficies contaminadas antes de preparar o servir los alimentos.
- No sople bolsas ni superficies donde se preparen, sirvan o vendan alimentos.
- No está permitido fumar ni mascar chicle en el restaurante.
- No utilice ni deje teléfonos móviles en la zona de trabajo durante el horario laboral.



OMS, (2020)

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son un conjunto de principios rectores destinados a garantizar que los productos se realicen en condiciones higiénicas y que se minimicen los riesgos inherentes a su elaboración y distribución.

Peligros (Físicos, biológicos y químicos)

FÍSICOS

Los objetos extraños en los alimentos pueden causar lesiones o enfermedades: estos peligros físicos están causados por defectos en la cadena de producción. (Estas lesiones pueden incluir cortes en la garganta y dientes dañados por objetos como vidrio, metal, plástico, etc.).



TEJADA, (2020)

BIOLÓGICOS

Proceden de los alimentos e incluyen organismos como bacterias, parásitos y virus. Las bacterias asociadas a los alimentos crudos contaminados en las fábricas pueden causar enfermedades de transmisión alimentaria (ETA). La manipulación y el almacenamiento inadecuados pueden poner en peligro la salud de los consumidores.



TEJADA, (2020)

QUÍMICOS

La contaminación directa con sustancias químicas (por ejemplo, mercurio orgánico) puede causar intoxicaciones graves, mientras que los residuos de penicilina u otros contaminantes pueden provocar síntomas alérgicos graves. (Los peligros químicos incluyen: pesticidas, antibióticos, aditivos tóxicos, desinfectantes, etc.).



TEJADA, (2020)

SEÑALETICA NECESARIA

La señalética es necesaria para guiar al comensal y proporcionar ciertas recomendaciones que se deben tener en cuenta dentro y fuera del establecimiento.

Colores

Verdes: Ubicación y rutas de evacuación

Rojas: Equipo contra incendio.

Azules: Indicaciones o información.

Amarillas: Riesgo corporal.

Blancas: Prohibiciones

Figuras

Triángulo: señala advertencia de un peligro cercano o de una próxima amenaza.

Cuadrado o Rectángulo: señalan las rutas de escape, material o equipo de seguridad, condiciones de seguridad y seguridad para incendios.

Circulo: (Rojo) Prohibición, (azul) obligación



AIRUTEC, (2014)

RECEPCIÓN DEL CLIENTE

ACCIONES CON EL CLIENTE

- El personal recibirá al cliente y le deseará buenos días, buenas tardes y buenas noches.
- Mantener un trato cortés con los clientes.



La cortesía se manifiesta en:

- Disposición para atender rápidamente a los clientes.
- Tono y ritmo de voz (tranquilo y adecuado para no transmitir prisa o presión).
- Capacidad de escucha (es la habilidad del cliente para expresar lo que quiere decir, por lo que el empleado debe esforzarse por comprender).
- Mantener buena postura
- Capacidad para formular preguntas que ayuden al cliente a expresar sus deseos.
- Capacidad de satisfacer los pedidos del cliente.
- Capacidad para sonreír.
- Capacidad para utilizar el idioma del cliente.



TIEMPO DE ESPERA

- Las reservas se tramitan con rapidez y eficacia mediante el control de la información, y el acceso rápido al comedor.
- Los clientes deben ser informados de los tiempos de espera si su llegada se retrasa, se les debe proporcionar una sala de espera si es preciso. Debe mantenerse el contacto personal en todo momento.

PRESENTACIÓN DE LA CARTA



1 PROPORCIONAR MENÚ

- Entregar las cartas según las reglas del protocolo: mantener siempre limpias, brindarla abierta, primero a las damas, luego a los caballeros y por último al anfitrión.
- El menú debe ser visualmente atractivo y presentar los platos de forma atractiva. Se pueden utilizar fotografías de alta calidad de los platos para hacer el menú más atractivo.

2 PRESTACIÓN DEL MENÚ

Antes de entregar los documentos, se comprobará su estado. Si se encuentran desgastados, sucios o rotos se repondrán.

- Si el cliente solicita información que no está disponible o accesible por dificultades o falta de tiempo, deberá pedir disculpas y explicar los motivos.

3 SE RECOMIENDA

- Si los tiempos de cocción son largos se ayudará a los clientes explicándoles las características de cocción y el tiempo de espera.
- Se deben exponer solamente los platillos que estén disponibles.

TOMAR LA ORDEN

TOMA DE COMANDA

- Recibir los pedidos de acuerdo con los requisitos del cliente y responder a sus preguntas cuando sea necesario.
- Informar al cliente del plazo de entrega e intentar que no supere los 20 minutos.
- Recibir los pedidos a tiempo, respetando los deseos del cliente y asegurándose de que disponemos de la información necesaria para prestar el servicio correcto.
- Despedirse del cliente con amabilidad informándole la demora del pedido y confirmando su orden.



INFORMACIÓN

- El personal conoce exhaustivamente la oferta de servicios prestados en el establecimiento.
- El personal explica a los clientes los cuestionamientos relacionados con su área de trabajo y comprueba que los clientes las entienden.
- Si el personal no puede responder a la pregunta de un cliente, le acompaña y le remite a un miembro del personal que pueda responder a la pregunta.

SE TOMA LA ORDEN CON RAPIDEZ, PRESTA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y SE ASEGURA DE TENER LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA SERVIR A LOS COMENSALES CORRECTAMENTE (UBICACIÓN DE LAS MESAS Y PEDIDOS DE LOS CLIENTES, PREFERENCIA EN PUNTOS DE COCCIÓN DE CARNE O GUARNICIÓN, PETICIONES ESPECIALES, ETC.).

SERVICIO DE BEBIDAS



- Las bebidas se sirven en dos o tres minutos, a menos que el tiempo de preparación sea mayor, en cuyo caso se informa al cliente del tiempo aproximado de servicio.
- Las bebidas se sirven siempre en bandeja y se abren delante del cliente.
- Las bebidas frías, especialmente la cerveza, deben servirse siempre en posavasos.

SERVICIO DE ALIMENTOS

Los platos de la mesa se sirven a todos a la vez, sin dejar en espera a algún comensal. Primero se sirve a las mujeres, luego a los caballeros, después a los más jóvenes y, por último, al anfitrión. El personal será lo más limpio posible al manipular los platos y no tocará la comida con las manos.

Evitar que los clientes esperen por las comidas o las raciones, mantener la velocidad del servicio tanto en la limpieza de mesas como en el servicio de platillos y garantizar una comunicación adecuada con los comensales



En caso de no conformidad o reclamación, nos esforzaremos por determinar el motivo y ofrecer alternativas concretas para resolver el problema. En caso de reclamación sobre los platillos se debe sustituir de manera inmediata si así lo desea el cliente.

SE DEBE MANTENER SIEMPRE INFORMADO AL CLIENTE. SI EL SERVICIO SE RETRASA SE RECOMIENDA OFRECER UNA BEBIDA O UNA COMPENSACIÓN EN EL SERVICIO (POR EJEMPLO, UN DESCUENTO, UNA CORTESÍA, ETC...) DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.

REVISIÓN DE LA EXPERIENCIA



1

Es importante tener en cuenta la experiencia del cliente, ya que puede hacer triunfar o fracasar a un restaurante, puesto que si el servicio y la atención no cumplen las expectativas del cliente, es probable que elija otro restaurante para su próxima visita.

2

El personal debe estar siempre a disposición de los comensales, lo que significa que está en contacto permanente con ellos para asegurarse de que cada pedido se atiende lo más rápidamente posible. Si hay mostrador o barra, darán la espalda a los clientes siempre que sea posible. Vigilarán constantemente sus dependencias y a los clientes que se encuentren en ellas.

**A LO LARGO DEL SERVICIO, CONTINÚE PRESTANDO ATENCIÓN AL CLIENTE
Y ESTABLEZCA CONTACTO VISUAL, PERO SIN HOSTIGAR**

FACTURACIÓN Y PAGO/ DESPEDIDA

- La factura se presenta en una base decorativa (pequeña bandeja, caja, etc.).
- Las facturas siempre contienen precios ocultos y van acompañadas de una tarjeta del establecimiento y un obsequio (bombón, caramelo, menta, etc.).



PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

- Se procura mantener la tarjeta de crédito siempre a la vista del cliente.
- Proporcione un bolígrafo para facilitar la firma de la factura correspondiente. Se dan las gracias al cliente y se retira la impresión del vouchers firmada por el cliente.
- Se verifica que se ha realizado el pago.

PAGO EN EFECTIVO

- En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.

DESPEDIDA

- Se verifica la satisfacción del cliente verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a regresar una próxima vez.



EN CASO DE DISCREPANCIA EN LOS PAGOS SE PUEDEN EXPLICAR LOS CARGOS CON DETALLE.

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

DECORACIÓN

- Congruente con la temática del restaurante.
- Las cortinas, persianas o elementos similares deben estar intactos y en armonía con el resto del entorno.
- Elementos decorativos de acuerdo con la temática del establecimiento



SERVICIOS SANITARIOS

- Dispositivos de ventilación, extractor de olores o aromatizantes.
- Suelos antideslizantes.
- Cuartos de baño normalizados con colores coherentes de techos, paredes, inodoros y lavabos.
- Norma-251-SSA1-2009: Establece que las instalaciones deben contar con agua potable, retrete individual, mingitorio, lavabo para manos e insumos.
- Dispensadores de toallas de papel desechables y/o secadores de manos.
- Dispensadores de jabón llenos y funcionales.
- Espejos en buen estado y limpios.
- Contenedor de basura con tapa.
- Evitar la comunicación directa con zonas de producción, área de empaçado o zonas en las que este el producto expuesto.



PLAN DE CONTINGENCIA

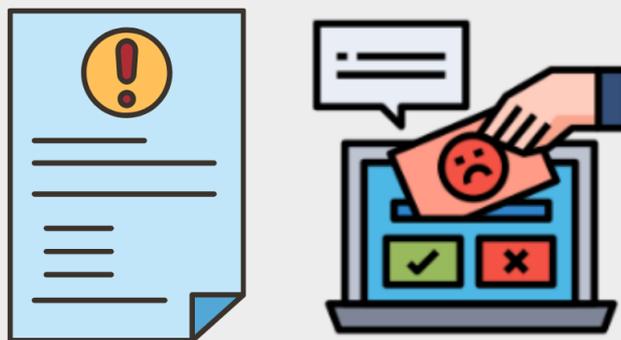
- Extintores portátiles cargados y en buen estado de presión.
- Alarmas de incendio, detectores de humo y rociadores.
- Salidas de emergencia.
- Alumbrado de emergencia.
- Señalética de tamaño, color e instalación según la normativa.
- Señalización preventiva de los trabajos de limpieza y mantenimiento.
- Garantizar que no haya acumulación de olores dentro del establecimiento.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tratar con clientes molestos suele formar parte de la rutina diaria del servicio al cliente. Sin embargo, saber como tratar a este tipo de clientes se vuelve una ventaja, puesto que si se toma una actitud diferente a la del cliente usted como trabajador podrá manejar la situación de una mejor manera, se sugiere:

- Permitir que el cliente hable hasta que termine de explicar el problema y no interrumpirle bajo ningún concepto. Aunque el cliente esté equivocado, argumente que se trata de un problema de comunicación, un malentendido, un problema de servicio, etc.
- Ofrecer disculpas al cliente y hacerle saber que se tomarán las medidas oportunas.
- Recuerde al cliente que puede escribir su queja en un formulario. Si no la escribe, se recomienda que el trabajador debe registrarla.



TOME EN CUENTA QUE...

- Si escucha a sus clientes, podrá compartir su enfado o sus preocupaciones y obtener la información necesaria para encontrar una solución.
- Las quejas de los clientes deben recogerse por escrito delante del cliente.
- Cuando atienda una queja, preste toda la atención al cliente y escuche los detalles para obtener toda la información posible, que luego podrá transmitir al departamento correspondiente.

Carrera de Turismo

Referencias

- REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
Acuerdo Ministerial 53
Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018
Estado: Vigente
- REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS
Decreto Ejecutivo 3253
Registro Oficial 696 de 04-nov-2002
Estado: Vigente
- Agencia Nacional de Regulación - Control y Vigilancia Sanitaria [ARCSA]. (2015). Manual de Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos en Restaurantes/Cafeterías.
- Méndez, V. P. B., y Molina, C. A. C. (2014). Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida.
- Cuiji, V. (2018). Desarrollo del manual de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) para la empresa Dulcifresa del cantón Cevallos, Tungurahua con proyección económica para implementación.
- Avila, F. (2010). Manual de Manejo Higienico de los Alimentos. Secretaría de Turismo de México.
- Da Silva, D. (16 de julio de 2022). Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente (Guía). Blog Zendesk. <https://www.zendesk.es/blog/diferencia-servicio-atencion-al-cliente/>

REALIZADO PARA LOS TRABAJADORES DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN TRADICIONAL DE LA PARROQUIA ATOCHA-FICOA, CANTÓN AMBATO

Autora:

Soria Quispe Diana Carolina



MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias bibliográficas

- Andrade, J. G. R., Moreno, O. C. M., y Quiñones, R. V. (2018). Calidad de servicio percibida en hoteles de la ciudad de Tijuana, México.
- Armas Vallejos, G. de J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: Un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de economía y sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., y Alvarado, G. del P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Beltrán, O. P. B. (2019). La calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo servqual, en la comuna Libertador Bolívar, provincia de Santa Elena.
- Cervantes, G. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes 7. Recuperado el 21 de octubre de 2023, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Flores, E. (2016). “El valor turístico cultural de la gastronomía típica de la parroquia Atocha – Ficoa y su contribución en la identidad gastronómica del cantón Ambato.”
- FAO. 2018. The future of food and agriculture – Alternative pathways to 2050. Summary version. Rome. 60 pp. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Recuperado el 23 de octubre de 2023, de <https://www.fao.org/3/CA1553EN/ca1553en.pdf>
- Ganga, F., Alarcón Henríquez, N., y Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gramajo, M. (2017). Aplicación de los métodos de conservación de alimentos. Recuperado el 22 de octubre de 2023, de <https://core.ac.uk/download/pdf/228879718.pdf>
- Graneheim, U. H., y Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures, and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>

- Gutiérrez Tlahque, J., Santiago Sáenz, Y. O., Hernández Fuentes, A. D., Pinedo Espinoza, J. M., López Buenabad, G., y López Palestina, C. U. (2019). Influencia de los métodos de cocción sobre la actividad antioxidante y compuestos bioactivos de tomate (*Solanum lycopersicum* L.). *Nova Scientia*, 11(22), 53–68. <https://doi.org/10.21640/ns.v11i22.1685>
- Haro, G., Chávez, E., Naranjo, M., y Naranjo, J. (2019). El marketing mix en los establecimientos de restauración gastronómica de la ciudad de Riobamba. *mktDESCUBRE*, 15–21. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.347>
- Heras, I. (Ed.). (2018). *ISO 9001, ISO 14001, and New Management Standards*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-65675-5>
- Herrera, J. N. (1999). *Introducción a la Calidad*.
- Hosseini, S. S., Nikkhah Tekmedash, Y., Karami, A., y Jabarzadeh, Y. (2019). The Impact of Knowledge Management Strategy on Service Innovation Performance in Private and Public Hospitals. *Iranian Journal of Management Studies*, 12(1). <https://doi.org/10.22059/ijms.2018.249784.672966>
- Ibarra, H. C. (1992). Ambato, las ciudades y pueblos en la sierra central ecuatorina (1800-1930). En E. Kingman Garcés (Ed.), *Ciudades de los Andes* (pp. 223–279). Institut français d'études andines. <https://doi.org/10.4000/books.ifea.2250>
- INPC. (2018, octubre 18). La Cocina Tradicional Manabita, recibe la certificación de Patrimonio Cultural Inmaterial del Ecuador – Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. <https://www.patrimoniocultural.gob.ec/la-cocina-tradicional-manabita-recibe-la-certificacion-de-patrimonio-cultural-inmaterial-del-ecuador/>
- Larico, B. N. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 556–571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Lluglla, T. V. L. (2018). Registro de las preparaciones culinarias tradicionales en base a las manifestaciones culturales de Atocha–Ficoa para la salvaguardia de su patrimonio, Ambato 2017”.
- Medina, P. E. S., y Vásquez, F. G. C. (2020). Percepción de la gastronomía típica por parte de la población local de Ambato-Ecuador. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2144>

- Mikuy, A. (2010). Gastronomía tradicional Altoandina. D - FAO. <https://elibro.net/es/ereader/uta/96407?page=4>
- Ministerio de Turismo. (2018, agosto 8). 40 años de Patrimonio se celebra con sabor. <https://www.turismo.gob.ec/40-anos-de-patrimonio-se-celebra-con-sabor/>
- Nguyen, H. (2018). Sustainable food systems: Concept and framework.
- Olimpo, G. (2020). ¿Qué es un servicio de alimentos? | Gastronomía Internacional. <https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/cocina/que-es-un-servicio-de-alimentos/>
- Ortega, P. (2020). Arte Culinario y Administración de Alimentos y Bebida. Recuperado el 22 de octubre de 2023, de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/9841/1/124641.pdf>
- Otero, A. (2018). ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pazmiño, M. F. B. (2015). Calendario Gastronómico de Fiestas Sociales Ecuador.
- Petrucci, N., Acosta, M. E., Lambaré, D. A., Pochettino, M. L., y Hilgert, N. I. (2022). La relación del turismo gastronómico y la agrobiodiversidad en Humahuaca (Jujuy, Argentina): Una visión desde la etnobotánica. *Boletín de la Sociedad Argentina de Botánica*, 57(1). <https://doi.org/10.31055/1851.2372.v57.n1.32684>
- Pinassi, C. A. (2018). Conflictos en torno al patrimonio cultural de Ingeniero White (Bahía Blanca, Argentina). *Cuadernos de antropología social*, 0(48). <https://doi.org/10.34096/cas.i48.4100>
- Poveda, T., y Jijón, G. (2018). *Revista de Ciencia, Tecnología y Educación-UNIANDÉS. Episteme*, 5, 1400–1413. <https://doi.org/10.1038/194353a0>
- Quintero, J. (2021). Documentación del sistema de gestión de seguridad alimentaria bajo la norma iso 22000:2018 en guala closures de Colombia.
- Ramírez, C. E. V., y Fernández, I. D. (2018). LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA.
- Ramírez, M. W. (2020). Aportes de la comunicación para la difusión del patrimonio cultural. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 49–55. [https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(1\).49-55](https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(1).49-55)

- Ramos, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos Rosas, C. D. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 230–241. <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>
- Rincón, J., Yazzo, V., Ibañez, P., Sepúlveda, Y., y Perez Uribe, R. (2018). LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS NUEVAS APLICACIONES MÓVILES QUE SON USADAS EN LA CIUDAD DE BOGOTA. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.35744.64003>
- Risco, A. A. (2020). Clasificación de las Investigaciones.
- Rodriguez, H. Aplicación de la ISO 22000 para garantizar la inocuidad alimentaria y mejorar la rentabilidad del restaurante el paisano cataquense e.i.r.l. - catacaos (2020). Recuperado el 21 de octubre de 2023, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3632/CFACO-APH-ROD-2022.pdf?sequence=1>
- Saavedra, Y. A. M., Avila, E. O., y Mendivil, B. C. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: Ventajas y desventajas. *Revista En-contexto*, 8(12), Article 12. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Salas, P. E., y Córdova, F. G. (2020). Percepción de la gastronomía típica por parte de la población local de Ambato-Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2144>
- Sanchez, J. C., Avalos, R. B., y Jara, A. V. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador).
- Santos, B. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: Revisión de literatura | *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3861>
- Soraida, S. B., y Anccasi, P. (2021). Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los arovig del distrito de pillco marca huánuco.
- Tamayo, R. A. G. (2022). Atención al cliente y su importancia en la imagen turística del cantón Ventanas, año 2022.
- Useche, C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vargas Bianchi, L. (2019). Incidencia del consumo y marcas en la experiencia de bienestar subjetivo entre jóvenes: Una exploración cualitativa. *Revista de Comunicación*, 18(1), 166–190. <https://doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A9>
- Vera, J., y Trujillo León, A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *Innovar*, 27(63), 43–60. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60665>
- Von, J., Afsana, K., Fresco, L. O., y Hassan, M. H. A. (Eds.). (2023). *Science and Innovations for Food Systems Transformation*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-15703-5>

ANEXOS

Anexo A. Carta Compromiso

**Universidad Técnica de Ambato**
Consejo Académico Universitario
Av. Colombia 82-11 y Chilo (Cilla, Zapallar) - Teléfono: 993 803 2521-881 / 2822-566; correo-e: academic@uta.edu.ec
Ambato - Ecuador

FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 02/10/2023

Doctor,
Marcelo Núñez
Presidente
Unidad de Titulación
Carrera de Turismo
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Nancy Caluña Sisa en mi calidad de directora de Cultura y Turismo, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN TRADICIONAL DE LA PARROQUIA ATOCHA-FICOA, CANTÓN AMBATO" propuesto por la estudiante Soria Quispe Diana Carolina, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1850605732, estudiante de la Carrera de Turismo Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,




Ing. Nancy Caluña Sisa
1804813614
0992901468
Roey90@hotmail.es

INSTRUMENTO DE REGISTRO PARA LA TITULACIÓN DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Página 1 de 38

Anexo B. Instrumentos

Encuesta del modelo servqual

Dimensión	Ítems
Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none">1. ¿El restaurante cumple con el servicio que prometió?2. ¿Cuándo usted tiene un problema, el restaurante demuestra un sincero interés en resolverlo?3. ¿La primera impresión que usted recibió por parte del restaurante fue excelente?4. ¿El restaurante proporcionó sus servicios en el tiempo establecido?5. ¿El restaurante cuenta con un servicio libre de errores?
Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none">6. ¿El restaurante informó sobre el tiempo que llevará cumplir el pedido?7. ¿Los trabajadores del restaurante demostraron rapidez en el servicio?8. ¿Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudarle?9. ¿Los trabajadores están demasiado ocupados para ayudarle?
Seguridad	<ol style="list-style-type: none">10. ¿Los trabajadores del restaurante le brindaron suficiente confianza?11. A la hora de cancelar los servicios recibidos en el restaurante, ¿Se siente seguro en utilizar la forma de pago de su preferencia?12. ¿Los trabajadores actúan de manera cortés constantemente con usted?13. ¿Los trabajadores tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas o inquietudes?
Empatía	<ol style="list-style-type: none">14. ¿El restaurante le brinda una atención personalizada?15. ¿Los trabajadores le proporcionan una atención personalizada?16. ¿El restaurante se preocupa de los intereses del cliente?17. ¿Los trabajadores atienden necesidades específicas del cliente?18. ¿El restaurante tiene horarios de atención convenientes?
Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none">19. ¿El restaurante tiene equipos de aspecto moderno?20. ¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?21. ¿Los trabajadores del restaurante lucen impecables en su imagen personal?22. ¿Los recursos utilizados en el montaje de los diferentes platillos que oferta el restaurante, son atractivos?

Ficha del Atlas- productos elaborados

Nombre del producto		Foto
Ancestralidad		
Época de consumo		
Lugares de consumo		
Descripción		
Zonas tradicionales de consumo		
Parroquia, cantón	Época de consumo	Cantón
Ingredientes	Formas de preparación	
Propiedades		
Estado de conservación		

Anexo C. Carta entrega recepción del producto al beneficiario

Ambato, 18 de enero de 2024

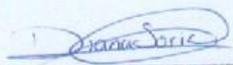
Lic. Mg. Cecilia Chacón Castillo
Directora de Cultura y Turismo
GADMA
Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo por parte de la señorita Diana Carolina Soria Quispe, estudiante de la carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato, quien se dirige a usted para realizar la entrega del producto del proyecto de investigación **"LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN TRADICIONAL DE LA PARROQUIA ATOCHA-FICOA, CANTÓN AMBATO"**. El cual es un manual denominado **"Manual de buenas prácticas de atención al cliente"**, esperando que dicho manual sea de utilidad para conocer la importancia de brindar un servicio de calidad a los clientes de los establecimientos de restauración tradicional con el fin de colaborar al desarrollo turístico gastronómico en la parroquia.

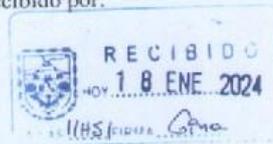
Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.

Entregado por:



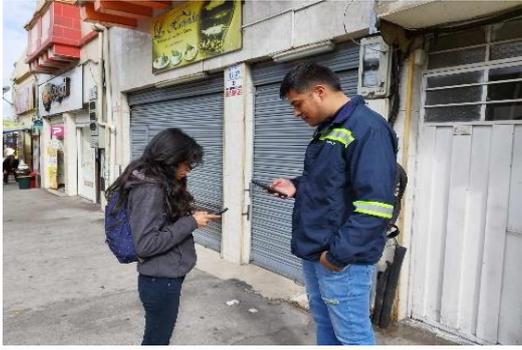
Diana Carolina Soria Quispe
C.I.: 1850605732
Cel. 0979260163
Correo: dsoria5732@uta.edu.ec

Recibido por:



Lic. Mg. Cecilia Chacón Castillo -
Directora de Cultura y Turismo
C.I.: 0501873756
Cel. 0999627258
Correo: cchacon@ambato.gob.ec

Anexo D. Evidencias

 A photograph showing a woman in a grey jacket and dark pants talking to a man in a blue jacket with reflective stripes. They are standing on a street in front of a building with closed metal shutters.	 A photograph of a woman in a grey jacket talking to a man in a grey and black jacket. They are standing outside a food stall or restaurant with a menu board visible.
<p>Investigadora realizando encuesta</p>	<p>Investigadora realizando encuesta</p>
 A photograph of a woman in a grey jacket talking to another woman in a dark jacket and a brown bag. They are standing outside a building with a large metal door.	 A photograph of a plate of food featuring a fried chicken leg, white rice, and a tomato-based sauce, served on a floral patterned plate.
<p>Investigadora realizando encuesta</p>	<p>Fritada de la Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta</p>
 A photograph of a white plate containing several round, golden-brown fried breads (tortillas de cemento) on a floral patterned tablecloth.	 A photograph of a glass of purple morado drink next to a red plate with two cheese empanadas, set on a table with a white napkin.
<p>Tortillas de cemento de la Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta</p>	<p>Colada morada con empanadas de queso de la panadería La cigüeña</p>



Fritada de Doña Charito



Helados de paila



Establecimiento Doña Charito



Establecimiento Mikey Mousse Heladería



Establecimiento Picantería de la Sra. Guadalupe Quinapanta



Establecimiento Panadería La cigüeña



Establecimiento Chinito Heladería