

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
“Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de Investigación

**“PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS
HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO”**

Autora:

Jessenia Mariuxy Puebla Paladines

Tutor:

Carlos Fernando Inga Aguagallo

Riobamba - Ecuador

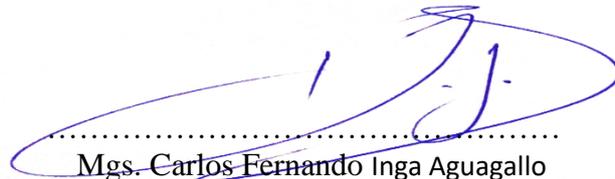
2020

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo, certifico que la investigación de título **“PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera, ha sido elaborado por la señorita: Jessenia Mariuxy Puebla Paladines, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente;



.....
Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo
Tutor del proyecto

CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal del proyecto titulado **“PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO”**, presentado por la estudiante: Puebla Paladines Jessenia Mariuxy y dirigido por: Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

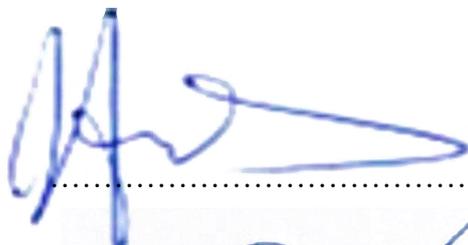
Para constancia firman:

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego PhD.



Presidente del Tribunal

Mgs. Renato Hernán Herrera Chávez



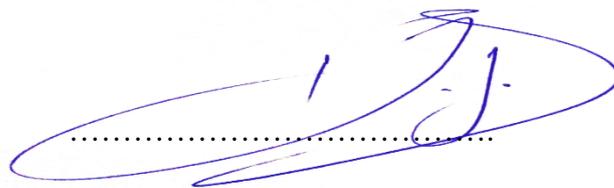
Miembro del Tribunal

Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga



Miembro del Tribunal

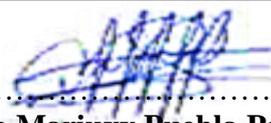
Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo



Director del Proyecto

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido como las ideas, resultados obtenidos de la presente investigación, corresponde exclusivamente a: Jessenia Mariuxy Puebla Paladines (Autora), Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo (Tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo



.....
Jessenia Mariuxy Puebla Paladines

172318437-8

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada primeramente a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mis queridos padres Juan Carlos Puebla y Eny Paladines quienes gracias a ellos soy lo que soy, por su apoyo, comprensión amor y ayuda incondicional en todos los momentos de mi vida.

A mis hermanas Marjorie y Emily quienes me han dado su confianza, cariño y el impulso para seguir adelante y cumplir mis objetivos.

A mi familia que me ha apoyado cada uno de mis pasos, enseñándome a ser perseverante.

A mis queridos compañeros con quienes compartimos experiencias y anécdotas durante la vida universitaria y a quienes les tengo un gran aprecio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro creador todo poderoso Dios, por haberme dado salud y sabiduría para culminar este proyecto.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a los docentes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, quienes con paciencia y ganas han sabido transmitirme sus conocimientos.

A mi tutor Mgs. Fernando Inga quien es una persona de gran sabiduría y conocimiento quien ha sabido guiarme durante el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Situación problemática.....	19
1.2 Formulación del Problema.....	19
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problemas Específicos.....	19
1.3 Justificación.....	20
1.3.1 Justificación Teórica.....	20
1.3.2 Justificación Práctica.....	20
1.3.3 Justificación Metodológica.....	21
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
1.5 Hipótesis.....	22
1.5.1 Hipótesis Específicas.....	22
1.5.2 Hipótesis General.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación.....	25
2.3 Bases Teóricas.....	26
2.3.1 Variable Independiente: Patrimonio Alimentario.....	26
2.3.1.1 Patrimonio.....	26
2.3.1.2 Patrimonio Alimentario.....	26
2.3.1.3 Dimensiones.....	27
2.3.1.3.1 Representaciones Alimentarias.....	27
2.3.1.3.2 Creencias Alimentarias.....	27
2.3.1.3.3 Conocimientos Alimentarios.....	27
2.3.1.1.4 Prácticas alimentarias.....	28
2.3.2 Variable Dependiente: Calidad del Servicio.....	28
2.3.2.1 Calidad.....	28

2.3.2.2 Servicio.....	28
2.3.2.3 Calidad del Servicio.....	28
2.3.2.4 Dimensiones	28
2.3.2.4.1 Percepciones del cliente.....	28
2.3.2.4.2 Las expectativas.....	29
2.4 Estado del Arte	29
2.4.1 Variable Independiente - Patrimonio Alimentario	29
2.4.1.1 Patrimonio Alimentario	29
2.4.2 Variable Dependiente - Calidad del servicio.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	31
3.1 Tipo y diseño de la investigación	31
3.1.1 Tipo.....	31
3.1.2 Diseño de la investigación.....	31
3.1.2.1 Estudio Transversal – No experimental.....	31
3.1.2.3 Estudio Descriptivo	32
3.1.2.4 Estudio Correlacional	32
3.2 Unidad de Análisis	32
3.3 Población de Estudio	33
3.4 Tamaño de la muestra.....	33
3.5 Selección de la muestra	34
3.6 Operacionalización de Variables	35
3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación	37
3.7.1 Técnicas.....	37
3.7.2 Instrumentos	37
3.8 Validez y Confiabilidad del Instrumento	37
3.9 Confiabilidad de los Instrumentos.....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1 Análisis e interpretación de resultados	40
4.1.2. Encuesta aplicada a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano... 43	
4.2 Prueba de Hipótesis	47
4.2.1 Hipótesis Específicas.....	47
4.2.1.1 Representaciones y calidad del servicio	47
4.2.1.2. Creencias y calidad del servicio:	48
4.2.1.3. Conocimiento y calidad del servicio	49
4.2.1.4 Prácticas y calidad del servicio.....	50
4.2.2 Hipótesis General	51
5. CONCLUSIONES.....	52

6. RECOMENDACIONES	53
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	57
Anexo 1. Propuesta.....	57
CAPÍTULO V: PROPUESTA	57
5.1 Título de la propuesta	57
5.2 Introducción.....	57
5.3 Propósito.....	58
5.4 Objetivos.....	58
5.4.1 Objetivo general	58
5.4.2 Objetivos Específicos	58
5.5 Desarrollo de la Propuesta.....	59
5.5.1 Matriz FODA.....	59
5.5.1.1 Análisis de las fortalezas	61
5.5.1.2 Análisis de las debilidades.....	61
5.5.1.3 Análisis de las oportunidades	61
5.5.1.4 Análisis de las amenazas	61
5.5.2 Programas y actividades	62
5.5.2.3 Perfil del capacitador	62
5.5.2.4 Actividades	64
5.6 Recursos Financieros.....	69
5.4.3 Ficha de inspección u observación	70
5.5 Conclusiones.....	72
5.6 Recomendaciones	73
Anexo 2. Oficio emitido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano... 74	
Anexo 3. Oficio emitido a la Jefatura de Turismo del cantón Guano.	75
Anexo 4. Modelo de encuestas variable independiente Patrimonio alimentario.....	76
Anexo 5. Modelo de encuestas variable dependiente Calidad del servicio.....	78
Anexo 6. Validación de encuestas por expertos	80
6.1 Variable Independiente Patrimonio Alimentario.....	80
6.2 Variable Dependiente Calidad del servicio	84
Anexo 7. Presentación de los resultados	88
7.1 Tabulación de Encuesta Variable independiente Patrimonio Alimentario.....	88
7.2 Tabulación de Encuesta Variable dependiente Calidad del Servicio	101

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Operacionalización de Variables	35
Cuadro 2	
Matriz de Consistencia	36
Cuadro 3	
Validación de los Instrumentos por Expertos	38
Cuadro4	
Interpretación de Resultados Variable Independiente Patrimonio Alimentario	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 5	
Interpretación de Resultados Variable Dependiente Calidad del Servicio	43
Cuadro 6	
MATRIZ FODA	60
Cuadro 7	
Perfil de Capacitador en Buenas Prácticas	62
Cuadro 8	
Perfil de Capacitador en Gastronomía	63
Cuadro 9	
Perfil de Capacitador en Servicio al Cliente	63
Cuadro 10	
Programas y actividades de Buenas Prácticas	65
Cuadro 11	
Programas y actividades Organización de eventos	66
Cuadro 12	
Programa y actividades Gastronomía	67
Cuadro 13	
Programas y actividades Servicio al cliente	68
Cuadro 14	
Ficha de Inspección u Observación	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1	
Fiabilidad Alfa de Cronbach	38
Tabla2	
Fiabilidad Alfa de Cronbach	39
Tabla3	
Prueba de significancia hipótesis representación y calidad de servicio	47
Tabla4	
Prueba de significancia creencias y calidad del servicio	48
Tabla5	
Pruebas de significancia sobre conocimiento y calidad del servicio	49
Tabla6	
Pruebas de significancia para las prácticas y la calidad del servicio	50
Tabla7	
Prueba de significancia hipótesis general	51
Tabla8	
Presupuesto de materiales.....	69
Tabla9	
Presupuesto Capacitadores	69
Tabla10	
Presupuesto General	69
Tabla11	
Genero de los prestadores de servicios	88
Tabla12	
Edad de los prestadores de servicios	89
Tabla13	
Nivel de educación de los prestadores de servicios	90
Tabla14	
¿Considera importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural?	91
Tabla15	
¿Considera importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano?	92
Tabla16	
¿Considera importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos?	93
Tabla17	
¿Considera que es importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano?	94
Tabla18	
¿Considera importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano?	95
Tabla19	
¿Considera importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano?	96
Tabla20	
¿Considera importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso?	97
Tabla21	
¿Considera importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos? ..	98
Tabla22	
¿Considera importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas?	99
Tabla23	
¿Considera importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos? ..	100
Tabla24	
Género de los clientes.....	101
Tabla25	
Edad de los clientes	102
Tabla26	
Nivel de Educación de los clientes	103

Tabla27	
¿Considera importante la información de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano debería ser?	104
Tabla28	
¿Considera importante que el prestigio obtenido por las huecas tradicionales fomenta la oferta turística del cantón Guano?	105
Tabla29	
¿Consideran importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción?	106
Tabla30	
¿Considera importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada a sus clientes?	107
Tabla31	
¿Considera importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado para un mejor servicio?	108
Tabla32	
¿Considera importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano?	109
Tabla33	
¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes?	110
Tabla34	
¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes?	111
Tabla35	
¿Considera importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente?	112
Tabla36	
¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano?	113
Tabla37	
¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano?	114

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	
Genero de los prestadores de servicios	88
Ilustración 2	
Edad de los prestadores de servicios	89
Ilustración 3	
Nivel de educación de los prestadores de servicios	90
Ilustración 4	
Importancia del patrimonio alimentario brindado a los clientes	91
Ilustración 5	
Uso de productos tradicionales	92
Ilustración 6	
Uso de técnicas ancestrales	93
Ilustración 7	
Importancia de valorar y resguardar el patrimonio alimentario	94
Ilustración 8	
Procesos de cultivo y cosecha	95
Ilustración 9	
Técnicas ancestrales	96
Ilustración 10	
Estado de conservación	97
Ilustración 11	
Normas básicas de higiene	98
Ilustración 12	
Manejo de desechos sólidos	99
Ilustración 13	
Innovación	100
Ilustración 14	
Género clientes	101
Ilustración 15	
Edad de los clientes	102
Ilustración 16	
Nivel de educación de los clientes	103
Ilustración 17	
Información de los prestadores de servicios	104
Ilustración 18	
Experiencia	105
Ilustración 19	
Empatía buzón de sugerencias	106
Ilustración 20	
Personal capacitado	107
Ilustración 21	
Estado de la infraestructura	108
Ilustración 22	
Uso de uniforme	109
Ilustración 23	
Cumplimiento de servicios ofertado	110
Ilustración 24	Valor
agregado	111
Ilustración 25	
Capacidad de respuesta	112
Ilustración 26	
Plan de seguridad interna para el cliente	113
Ilustración 27	
Plan de seguridad interna para el personal	114

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo identificar la influencia del patrimonio alimentario y calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano, esta investigación es descriptiva y correlacional, para lo cual se han conformado 2 unidades de análisis que son: los prestadores de servicios como los clientes de las huecas tradicionales.

Se ha utilizado la encuesta como instrumento de recopilación de información, cuyos resultados fueron tabulados y analizados por métodos estadísticos como el Chi cuadrado el mismo que permitió validar las hipótesis de investigación, con lo cual se fundamenta que se sigan analizando las prácticas y representaciones alimentarias que constituyen valores intrínsecos e identidad que se manifiestan a través del uso tradicional de destrezas culinarias como la cocción en horno de leña, la fermentación en vasijas de barro, tratando de mantener siempre una inocuidad alimentaria que ayude a mejorar la calidad del servicio. Para el fortalecimiento de la problemática investigada se vio pertinente la creación de un plan de capacitación direccionado a los prestadores de servicios que ayudará a la conservación del patrimonio alimentario permitiendo potenciar una adecuada seguridad alimentaria y a su vez perfeccionando el servicio.

Palabras claves: Patrimonio alimentario, huecas tradicionales, calidad del servicio, gastronomía.

ABSTRACT

The research aims to identify the influence of food heritage on the quality of the service of the traditional hollows of the Guano canton, this research is descriptive and correlational, for which 2 analysis units have been formed, which are: service providers such as traditional hollow clients.

The survey has been used as an instrument for collecting information, the results of which were tabulated and analyzed by statistical methods such as the Chi square, the same as validating the research hypotheses, which is why it is based on continuing to analyze the food practices and representations that values intrinsic and identity that are manifested through the traditional use of culinary skills such as cooking in a wood oven, fermentation in clay pots, the treatment of always maintaining food safety that helps improve the quality of service. To strengthen the problem investigated, the creation of a training plan aimed at service providers that can help conserve food heritage can improve adequate food security and, in turn, improve the service.

Key words: Food heritage, traditional hollows, service quality, gastronomy.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Maldonado', written in a cursive style.

SIGNATURE

Reviewed by: Maldonado, Ana
Language Center English Professor

INTRODUCCIÓN

El turismo gastronómico es uno de los principales ejes de la promoción turística es cada vez más relevante a nivel internacional, considerando que la alimentación es la parte fundamental de cualquier sociedad.

En el Ecuador la gastronomía alimentaria debido a su valor histórico, saberes y conocimientos, implica una relación importante con el sentido de su riqueza cultural, vinculada a una gran biodiversidad natural de cada región del país, asociada al placer de comer y beber bien.

El turismo está ampliamente ligado a la gastronomía ya que es parte imprescindible de un viaje, aún más es la carta de tradicionalidad de un lugar convirtiendo a un atractivo en destino turístico.

Cada vez más existen turistas cuya motivación principal para viajar es la gastronomía, relacionada con los valores, creencias, y aficiones, por lo tanto, al ser complementada con un buen servicio se convierte en una vía de desarrollo turístico, capaz de diversificar y complementar la oferta turística de un destino.

El patrimonio alimentario hoy en día es un claro símbolo de una sociedad y su cultura, que remite a la historia de un lugar considerando las prácticas y saberes que comprenden las cocinas, como un recurso turístico de gran potencial.

La investigación pretende valorizar y visualizar el valor significativo del patrimonio alimentario del cantón Guano, en donde está impregnada mucha parte de su historia, saberes y de su forma de vida, y dar solución a diversas problemáticas que se han evidenciado en el cantón Guano con respecto a la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón.

La calidad del servicio es una de las principales debilidades que existen en las huecas tradicionales del cantón, debido a la desinformación sobre las buenas prácticas de manufactura y servicio al cliente lo cual genera una deficiencia al momento de brindar un servicio.

De esta manera, el proyecto de investigación se desarrolla en cuatro capítulos de la siguiente manera.

Capítulo I. Presenta el planteamiento del problema de la investigación, es decir los aspectos negativos sobre el patrimonio alimentario y la calidad del servicio del cantón

Guano, con el propósito de solucionar y alcanzar los objetivos propuestos, además de presentar la justificación e hipótesis.

Capítulo II. Hace referencia al marco teórico donde se desarrollan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y el estado del, el cual maneja datos bibliográficos basados en proyectos de investigación, libros revistas indexadas y artículos científicos referentes a las variables de estudio.

Capítulo III: Se presenta la metodología la cual está comprendida por el diseño y tipo investigación donde se aplican técnicas e instrumentos que el autor requiere para recabar información y desarrollar un estudio más fiable.

Capítulo IV: Se ven reflejados los resultados y discusión desarrollados en la metodología, de la misma manera analizando la información obtenida para la prueba de hipótesis de las variables de estudio y determinar si existe o no influencia significativa y de esta manera desarrollar la respectiva propuesta

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El Ecuador siendo un país plurinacional formado por 24 provincias, tiene un patrimonio alimentario muy amplio y variado. La gran biodiversidad presente en varias zonas del país permite la producción de diversos productos.

El patrimonio alimentario está lleno de representaciones, tradiciones y creencias el cual forma parte de la identidad de un lugar y lo une estrechamente al turismo, es por ello que siempre se tendrá en cuenta el método de preparación de los alimentos como la calidad del servicio que se ofrece al cliente y es aquí donde radica uno de los principales problemas de las huecas tradicionales del cantón Guano, ya que se conoce que el servicio ofertado por los prestadores de servicio no cumple con las expectativas esperadas por los clientes, las mismas que están relacionadas con varios factores que intervienen en el desarrollo de esta actividad, es así que se puede mencionar, el deficiente conocimiento del patrimonio alimentario.

Por lo tanto Chavarrea Cajo, (2015) manifiesta que: “El deficiente uso de lo que son las diferentes técnicas de atención o servicio al cliente no se han puesto en práctica en los distintos establecimientos de comida típica del cantón Guano.” (p. 134)

1.2 Formulación del Problema.

1.2.1 Problema General.

- ¿De qué manera influye el patrimonio alimentario en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?

1.2.2 Problemas Específicos.

- ¿De qué manera influyen las representaciones en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?
- ¿De qué manera influyen las creencias en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?
- ¿De qué manera influye el conocimiento en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?
- ¿De qué manera influyen las prácticas en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Con la investigación se consiguió aportar en el conocimiento sobre el patrimonio alimentario en correlación directa con la calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón Guano, considerando que de este modo se pudo impulsar el valor del patrimonio alimentario y su significativo aporte cultural dentro de la historia ecuatoriana.

Permitiendo valorizar y reguardar sus tradiciones, representaciones y saberes ancestrales que con una adecuada prestación de servicios cumplir las expectativas de los clientes y de esa manera generando un mayor marketing de boca a boca.

La investigación es vital, ya que es un gran soporte de conocimiento a futuros proyectos e investigaciones que sean a fin con el tema propuesto.

Se beneficiaron los estudiantes, docentes y la comunidad en sí ya que se permite generar reflexión y conocimiento acerca del patrimonio alimentario del cantón Guano.

1.3.2 Justificación Práctica

Identificar la influencia que aportará el patrimonio alimentario en cuanto a la calidad del servicio turístico de la cabecera cantonal de Guano es de suma importancia debido a que permitió conocer cuál es el estado situacional del servicio gastronómico que se provee en huecas patrimoniales del cantón Guano.

El proyecto de investigación generó ideas para el impulso de futuros emprendimientos turístico - gastronómicos mediante una correcta gestión del servicio con base al patrimonio alimentario, valorando su aporte cultural en la historia ecuatoriana empoderándose del mismo. De esta manera se trató de posicionar el patrimonio alimentario del cantón como atributo primordial para potenciar el recurso turístico existente del cantón Guano.

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación servirá como base en el proceso de futuras investigaciones, ya que la metodología aplicada ayuda a establecer la influencia existente entre el patrimonio alimentario con la calidad del servicio.

En el Capítulo III denominado “Metodología de la Investigación Científica” se detalla los procesos investigativos que se han realizado, su tipo y su aporte científico centrándose en un análisis de campo en el cual se recopila información y datos, donde se evidencia la práctica de técnicas como la realización de instrumentos como la encuesta que es de suma importancia para determinar el estado situacional del servicio que se facilita en las huecas patrimoniales del cantón Guano.

Se logra de este modo identificar el estado actual del servicio y su influencia con el patrimonio alimentario del cantón Guano, de este modo se pretende identificar deficiencias en la calidad del servicio que se presta en las diferentes huecas patrimoniales del cantón y proponer de este modo mejoras continuas.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Identificar de qué manera influye el patrimonio alimentario en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar de qué manera influyen las representaciones en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- Identificar de qué manera influyen las creencias en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- Identificar de qué manera influye el conocimiento en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- Identificar de qué manera influyen las prácticas en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis Específicas

- **HE1:** Las representaciones influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- **HE2:** Las creencias influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- **HE3:** El conocimiento influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- **HE4:** Las prácticas influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

1.5.2 Hipótesis General

- El patrimonio alimentario influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la realización de esta investigación ha sido de mucha importancia revisar libros, proyectos, sitios web y artículos referentes al tema en cuestión, con la idea de fortalecer la investigación.

Según Vallejo, (2017) menciona que: “El patrimonio alimentario refleja la fusión de sabores, aromas propios y la expresión cultural de un pueblo”. (p.14) es así; que el cantón Guano presenta características de un patrimonio alimentario que pueden favorecer el desarrollo turístico a través de la conservación cultural.

Asimismo Lema Placencia & Arias Quinatoa, (2018) manifiesta que: “La cocina se convierte en un espacio fundamental en donde el patrimonio alimentario se recrea, y en el que los saberes y sabores se conjugan para crear una variedad infinita de platos y bebidas que tenemos a nuestra disposición” (p. 14) por lo consiguiente; la cocina de un patrimonio alimentario encierra saberes y sabores ancestrales que representan un legado cultural desde el conocimiento, la práctica procesos y técnicas que se aplican tanto en la producción de los alimentos como en la elaboración de las bebidas y platos que expresan una gran riqueza culinaria.

También Canchiña, (2016) expresa que: “El patrimonio es el legado que se transmite de generación a generación y todos los saberes en cuanto a la utilización de productos y sus preparaciones, estos han sido transmitidos oralmente a través del tiempo en todos los grupos humanos que integran el país. (p. 9) es decir que; el patrimonio alimentario del cantón Guano tiene una herencia que refleja la identidad de un pueblo y lo ayuda a convertirse en destino turístico a través de la alimentación, y de la misma manera incrementa la demanda de turistas hacia los demás atractivos que posee el cantón Guano.

Por su parte Paucar Pico, (2016) dice que: “El cantón Guano al igual que otros rincones que forman parte del país posee una gastronomía muy diversa tanto típica como ancestral en las cuales los productos autóctonos y andinos forman parte de la dieta diaria de los habitantes” (p. 1) con base a ello podemos decir: que las mejores exponentes de la

gastronomía guaneña son sus huecas tradicionales ya que mantienen latente costumbres y tradiciones que son expuestas en la elaboración de sus diferentes platos y representan una fuente de riqueza para el turismo gastronómico.

Según López Mosquera, (2018) menciona que: “La calidad del servicio al cliente es un punto principal que deben de tener en cuenta las organizaciones, dado que los clientes cada vez exigen un mejor trato al momento de adquirir un producto o servicio. Los clientes ya no solo buscan precio, sino también una buena atención, un ambiente agradable, un trato personalizado, rapidez en el servicio, comodidad, seguridad.” (p. 3) es así; que hoy en día la calidad en el servicio se ha vuelto indispensable en las empresas para lograr posicionamiento en el mercado, es por ese motivo que buscan la plena satisfacción en los clientes internos y externos mejorando las expectativas de los mismos. Es por ello que se pretende que las huecas gastronómicas del cantón Guano mantengan una buena calidad al brindar sus servicios y ofrecer su patrimonio alimentario.

Así mismo Chavarrea Cajo, (2015) manifiesta que: “La atención al cliente es una de las principales debilidades institucionales del cantón Guano ya que existen lugares de expendio de comida típica que no ponen en práctica o no saben sobre lo que es la atención al cliente y muchas de las veces se confunden ya que la falta de claridad en estos conceptos hace que no seamos eficientes a la hora de prestar nuestros servicios”. (p. 132) además: se debe tener en cuenta que sin importar el tipo de empresa los prestadores de servicios deben conocer sobre lo importante que es ofrecer un servicio de calidad para de esta manera lograr la satisfacción del cliente y una buena imagen de las huecas tradicionales del cantón.

Por su parte Carrillo, (2017) indica que: “En Ecuador las huecas gastronómicas tienen mucho por ofrecer al visitante y formar parte de las alternativas de su viaje. Son sitios que poseen gran tradición e historia, en la preparación de comida tradicional”. (p.15) es así; que las huecas tradicionales del cantón Guano son de gran importancia debido a que son referentes de la gastronomía propia del lugar e invitan a los turistas nacionales y extranjeros a salir de la rutina descubriendo nuevos sabores y entornos, logrando un mayor potencial turístico y económico del cantón.

Así mismo Lema Vega & Rosado Sobrevilla, (2017) manifiesta que: “Se puede definir que una Hueca es un restaurante en donde preparan comida tradicional, se caracterizan por ofrecer un exquisito sabor de sus platos, son muy recomendados por sus clientes, además que los precios son convenientes y acuden personas de todos los estratos sociales”. (p.4) es decir: las huecas tradicionales son lugares que representan historia, usos y destrezas culinarias, que en sus platos reflejan identidad familiar, calidez, y fortaleza a través de los sabores.

2.2 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

Por su parte Muñoz, (2015) menciona: “El conocimiento del turismo se construye con un mix de epistemologías relativas a la economía, la sociología o la antropológica habida cuenta de sus diferentes dimensiones, la cual lleva a propugnar el uso indiscriminado de todas las ciencias” (p.95). por lo tanto, se expresa que el turismo está ligado con las diferentes ciencias que aportan al conocimiento; aptitudes, actitudes y prácticas logrando un vínculo para el desarrollo turístico.

Por lo tanto Moreira, (2006) dice que: “Entender la gastronomía como patrimonio alimentario de una región o local presupone una visión alargada, transversal e integradora de los diferentes aspectos que se cruzan en las tradiciones alimentarias y que es más ancho que el dominio de la cocina. Los productos, su combinación en platos, los utensilios (de la cocina y de la mesa), el modo de servir, los vinos (a nivel de su utilización culinaria y de su apreciación en la mesa) y todos los aspectos que envuelven los actos de cocinar y comer, integran la gastronomía local. Es en la valorización (directa o indirecta) de las prácticas cotidianas, de los recursos y de los saberes locales que reside la patrimonialización de la alimentación.” (p. 4) señala que la gastronomía de un lugar se considera patrimonio alimentario por que en ella se refleja saberes, valores, historia, cultura y tradición las cuales van reflejadas en la elaboración de los diferentes platos mediante el uso de utensilios y técnicas, que se utilizan tanto para el cultivo de los alimentos como para su preparación desde la prehistoria la alimentación ha sido un punto importante en desarrollo del hombre y su cultura, en la actualidad se puede decir que la alimentación es un eje importante para generar turismo.

El autor Reyes Hernandez , (2014) menciona que: “La calidad en el servicio con el pasar del tiempo se ha vuelto uno de los factores de mayor importancia en las empresas ya que le da un valor agregado a los bienes o servicios que ofrece y con el que puede o podría tener una ventaja competitiva. Dado lo anterior, se puede decir que la calidad en el servicio o del servicio, es de interés para toda persona que tiene como uno de sus propósitos retener a sus clientes o lograr un mayor número de éstos”. (p. 17) podemos manifestar que; filosóficamente la calidad del servicio es aquella que está relacionada con el sentirse bien, la forma ser, de actuar y de vivir de los seres humanos.

La calidad del servicio con el pasar del tiempo ha ido tomando fuerza en el ámbito competitivo de las empresas, es por ello que se trata de conocer más a fondo sobre las expectativas y necesidades de los clientes y a su vez compartir, poseer y ejercer valores cuyo fin sea el de lograr la satisfacción del cliente y sobrepasar sus expectativas, obteniendo así una estrategia indispensable para el posicionamiento y permanecía de una empresa en el mercado alcanzando ser más competitiva y manteniendo la lealtad de sus clientes.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Variable Independiente: Patrimonio Alimentario

2.3.1.1 Patrimonio

Por su parte Chávez Martínez, (2015) indica que: “El concepto de patrimonio es amplio y complejo. Incluye un conjunto de elementos muy variados: naturales y culturales que hereda una persona, un grupo social, una nación, la humanidad en su conjunto, en un momento histórico determinado. Por tanto, involucra elementos materiales y no materiales, naturales y creados por el ser humano, concretos y abstractos (intangibles)”. (p. 11)

2.3.1.2 Patrimonio Alimentario

Según Moreira, (2006) dice que: “El patrimonio alimentario es constituido por este conjunto de representaciones, creencias, conocimientos y prácticas que están asociadas a la alimentación,” (p. 3) es decir que: el patrimonio alimentario es un mosaico de saberes,

tradiciones, y herencia que se transmiten en base al conocimiento las cuales siguen siendo utilizadas en la elaboración de diversos platos y bebidas autóctonas del cantón Guano.

2.3.1.3 Dimensiones

2.3.1.3.1 Representaciones Alimentarias

El autor Álvarez Noboa, Rojas Pérez, & Quispe, (2018) manifiesta que: “Los alimentos son representaciones vitales entre la vida y el desenvolvimiento, o entre la creencia del ser y de los efectos de la sustancia que incorpora al cuerpo a partir de un determinado elemento.”

A su vez Martín Romano, (2018) menciona que: “Sin duda la comida tiene una representación efectiva evidente, que desde niños hemos asociado a la distracción los premios y los mimos. Es por ello que la industria alimentaria trabaja a todo ímpetu para despertar nuestros instintos, más profundos con todas sus elaboraciones a través de publicidades invasivas ejerciendo mensajes, con impactantes imágenes que no pasen inadvertidos”

2.3.1.3.2 Creencias Alimentarias

Según Calvo & Carmen, (2016) “La creencia alimentaria está presente en la cultura, tradiciones y la historia constituida por múltiples versiones de como alimentarse.”

2.3.1.3.3 Conocimientos Alimentarios

Por su parte Ruz, (2005) dice que: “Los conocimientos que se tienen de los alimentos: desde los cuáles de ellos existen, cómo los nombran, en donde están presentes y cuáles de sus partes se utilizan; sin olvidar que estas experiencias son particulares de cada población, de su pasado y presente, y varían de acuerdo al lugar geográfico donde se vive. Además de conocer el alimento, la transmisión, como se almacena y como se transforma.

El conjunto de conocimientos retransmitidos por generaciones sucesivas conforma los hábitos y costumbres del modo de vida de un pueblo es decir su cultura.”

2.3.1.1.4 Prácticas alimentarias.

Por otro lado Garzón, (2013) menciona: “Las prácticas alimentarias son un espacio de transmisión de normas, reglas, valores y la base para establecer hábitos alimenticios.”

2.3.2 Variable Dependiente: Calidad del Servicio

2.3.2.1 Calidad

Según Matsumoto Nishizawa, (2014) manifiesta que: “La calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.” (p. 184)

2.3.2.2 Servicio

Por su parte Vargas Quiñones & Aldana de Vega, (2014) menciona que: “El servicio, sin duda alguna como la calidad, acompaña al hombre en todo su quehacer desde el inicio de la vida. Sin embargo, fue en los años 80 cuando se declaró como una estrategia empresarial que da valor agregado a las organizaciones.” (p. 10)

2.3.2.3 Calidad del Servicio

De la misma manera Matsumoto Nishizawa, (2014) manifiesta que: “La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.” (p. 184)

2.3.2.4 Dimensiones

2.3.2.4.1 Percepciones del cliente

Así mismo Matsumoto Nishizawa, (2014) dice que: “La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles”. (p. 185).

2.3.2.4.2 Las expectativas

De igual manera Matsumoto Nishizawa, (2014) menciona que: “Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.” (p. 185).

2.4 Estado del Arte

2.4.1 Variable Independiente - Patrimonio Alimentario

2.4.1.1 Patrimonio Alimentario

Por otro lado Fierro Mosquera & Herrera Jiménez, (2018) en su artículo “Análisis de la evolución de la panificación en la provincia del Carchi como patrimonio alimentario a través de la revalorización de sus técnicas y preparaciones tradicionales” menciona que es importante rescatar y revalorizar las raíces arraigadas de la gastronomía desde tiempos inmemorables. El objetivo principal de esta investigación es determinar las características culturales de la panificación del Carchi, a través del análisis histórico.

El autor manifiesta que el patrimonio alimentario es la representación simbólica de un lugar por lo que debe ser valorado y rescatado mediante el estudio de sus saberes ancestrales y de esta manera poder estar al tanto del manejo de utensilios, técnicas de preparación, como parte importante del conocimiento de un patrimonio.

Como resultado de la investigación pretende contribuir a la revalorización del patrimonio alimentario de la panificación ecuatoriana a través de la elaboración de un documento que fundamente reseñas, lazos culturales, equipamiento tradicional, preparaciones y de esta manera enriqueciendo aún más el patrimonio alimentario que posee el Ecuador.

2.4.2 Variable Dependiente - Calidad del servicio

Según Arellano Díaz, (2017) en su artículo denominado “La calidad en el servicio sobre ventaja competitiva” manifiesta que las empresas actualmente se encuentran en un mercado altamente competitivo, es por eso que el presente estudio pretende analizar porque las empresas están enfocadas en que la calidad del servicio se constituya en un elemento indispensable y estratégico para las organizaciones, con el fin de lograr una mejora continua en sus servicios y los productos que ofrece, con garantías que aseguren el incremento y sostenibilidad de su ventaja competitividad frente a la competencia.

El autor manifiesta que toda empresa u organización debe tener como prioridad la calidad del servicio ya que ayuda alcanzar y reflejar grandes beneficios como: la satisfacción del cliente, mayor rentabilidad de las ventas, valor de la marca de la empresa, genera un mayor número de clientes además de una disminución de quejas y reclamos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo

3.1.1.1 Investigación documental

Por su parte Flores Rodríguez, (2014) indica que: “La investigación documental permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, comparar, entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de varias fuentes de información.” (p.75).

Para la fundamentación y desarrollo de la investigación documental se han revisado diferentes trabajos documentales como son: libros, artículos, tesis, revistas, vídeos entre otros relacionados sobre la temática de patrimonio alimentario y calidad del servicio.

3.1.1.2 Investigación de campo

El autor Muñoz Razo, (1998) (p. 93) menciona que: “La ejecución de trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para tener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio” (p. 93).

Las visitas de campo al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Jefatura de Turismo y a las huecas tradicionales del cantón Guano proporcionaron información técnica para la recolección de datos que fundamentan una investigación de campo.

3.1.2 Diseño de la investigación

3.1.2.1 Estudio Transversal – No experimental

Según Gómez, (2006) menciona que: “se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que hace es observar los fenómenos en su contexto natural, recolecta información en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p. 102)

La investigación es de corte transversal, dado que se aplicó la encuesta por una sola ocasión y se ejecutó en la fase de investigación y compilación de datos para de esta manera obtener el diagnóstico necesario del patrimonio alimentario y la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

3.1.2.3 Estudio Descriptivo

Según Avila Baray, (2006) señala que: “Es el precedente de la investigación correlacional y tiene como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica.” (p. 48).

Este tipo de investigación se utiliza para describir la realidad de las variables según los datos recolectados y de este modo se llegará a diseñar una propuesta para la investigación.

3.1.2.4 Estudio Correlacional

Por su parte Avila Baray, (2006) menciona que: “Este estudio tiene como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación.” (pág. 48).

En el proyecto de investigación las variables patrimonio alimentario y calidad del servicio, fueron medidas estadísticamente mediante los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes y proveedores de las huecas tradicionales del cantón Guano.

3.2 Unidad de Análisis

Por otro lado Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) menciona que: “La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición.” (p. 183)

En la investigación las diferentes unidades de análisis que se enmarcaron son:

- Los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano.
- Los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano.

3.3 Población de Estudio

La población involucrada en la investigación está conformada por los siguientes grupos:

P1. La población estuvo conformada por 51 establecimientos de alimentos y bebidas, registrados en la patente del año 2019 la cual fue entregada por la Jefatura de Turismo del cantón, de las cuales entre lo que son: bares, restaurantes, locales de comidas rápidas, picanterías solo 20 fueron seleccionadas como huecas tradicionales, por el hecho que son lugares que encierran tradiciones culinarias, además de precios convenientes las cuales por lo general le agregan a su servicio la presencia de la denominada yapa, para así fortalecer la lealtad del cliente.

P2. La población conformada por 37246 turistas del cantón, fue información entregada por la Jefatura de Turismo la cual se dividió para los 12 meses del año dándonos una población total de 3101 turistas del cantón Guano que a su vez son posibles clientes de las huecas tradicionales.

3.4 Tamaño de la muestra

M1. El tamaño de la muestra estuvo compuesto por 20 huecas tradicionales consideradas en la investigación,

M2. Para calcular el tamaño de la muestra se consideró una población de 3101 número de encuestados.

$$n = \frac{p \cdot q \cdot N}{\frac{(N-1)E^2}{K^2} + p \cdot q} = \frac{(0,70) (0,30) (3101)}{\frac{(3101 - 1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,70) (0,30)} = 292$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra=?

p= Probabilidad de concurrencia = 0,70

q= Probabilidad de no concurrencia = 0,30

N= Población o universo = 3101

K= 1.96 (Nivel de confianza) = 95%

E= Erros admisible = 0.05

Luego de aplicar la fórmula de la muestra para un universo finito se ha determinado un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, lo cual el número de encuestados determinados son 292.

3.5 Selección de la muestra

Fase1. La muestra probabilística, se tomó de un total de 20 prestadores de servicios de alimentos y bebidas de las huecas tradicionales.

Fase2. La muestra probabilística correspondiente a los 292 clientes, se determina con el fin específico de identificar la calidad del servicio de las huecas tradicionales.

3.6 Operacionalización de Variables

Cuadro 1.
Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS		
INDEPENDIENTE Patrimonio Alimentario	El patrimonio alimentario es constituido por este conjunto de representaciones, de creencias, conocimientos y de prácticas que están asociadas a la alimentación ⁷ Moreira (2006)	Representaciones	Identidad	¿Considera que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleja la identidad cultural? ¿Considera importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano?		
		Creencias	Saberes ancestrales	¿Considera importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos? ¿Considera que es importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano?		
		Conocimientos	Procesos	¿Considera importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano?		
			Preparación	¿Considera importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano?		
		Prácticas	Seguridad Alimentaria	¿Considera importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso? ¿Considera importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos? ¿Considera importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos pos la preparación de los alimentos y bebidas?		
			Innovación	¿Considera importante es para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos?		
			Comunicación	¿Considera importante que la información de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano debería ser ?		
		DEPENDIENTE Calidad del Servicio	La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus <u>expectativas</u> frente a sus <u>percepciones</u> . Matsumoto (2014)	Expectativa de la calidad del servicio	Experiencia	¿Considera importante que el prestigio obtenido por las huecas tradicionales fomentan la oferta turística del cantón Guano?
					Percepción de la calidad del servicio	Empatía
				Elementos Tangibles	¿Considera importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado para un mejor servicio? ¿Considera importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano? ¿Considera importante el uso de nuevas tecnologías de comunicación como (pantallas táctiles) al momento de realizar su pedido para una mejor calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón Guano?	
Fiabilidad	¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes? ¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes?					
Capacidad Respuesta	¿Considera importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente?					
Seguridad	¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano? ¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano?					

Elaborado por: Jessenia Puebla

3.6.1 Matriz de Operacionalización

Cuadro 2

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
General: ¿De qué manera influye el patrimonio alimentario en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?	General: Identificar la influencia del Patrimonio alimentario en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	H ₀ : El patrimonio alimentario influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	INDEPENDIENTE Patrimonio Alimentario Está constituido por este conjunto de representaciones, de <u>creencias</u> , <u>conocimientos</u> y de <u>prácticas que están asociadas a la alimentación</u> " Moreira (2006)	Representaciones Creencias Conocimientos Prácticas	Identidad Saberes ancestrales Procesos Preparación Seguridad alimentaria Innovación	Nominal Nominal Nominal Nominal	Tipo o diseño de la investigación Transversal - No experimental Descriptivo Correlacional De campo Técnicas. Encuestas Instrumentos: Cuestionario Cámara fotográfica Técnicas de procedimientos de datos. Excel y SPSS	Universo: Proveedores de servicios de las huecas tradicionales y los clientes. Variable Independiente Patrimonio Alimentario: Se dirige a los dueños de las huecas tradicionales, puesto que mediante la aplicación del instrumento se evidencia el nivel de conocimiento referente a patrimonio alimentario. Variable Dependiente Calidad del Servicio: La segunda población la conforman los clientes que evidencian la percepción de la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón guano
Específico1: ¿De qué manera influyen las representaciones en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?	Específicos1: Identificar la influencia que tienen las representaciones en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	H ₁ : Las representaciones influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	DEPENDIENTE Calidad del Servicio La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus <u>expectativas</u> frente a sus <u>percepciones</u> . Matsumoto (2014)	Expectativa de la calidad del servicio Percepción de la calidad del servicio	Comunicación Experiencia Empatía Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad	Nominal Nominal		
Específico2: ¿De qué manera influyen las creencias en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?	Específico2: Identificar la influencia que tienen las creencias en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	H ₂ : Las creencias influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.						
Específico3: ¿De qué manera influye el conocimiento en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?	Específico3: Identificar la influencia que tiene el conocimiento en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	H ₃ : El conocimiento influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.						
Específico4: ¿De qué manera influyen las prácticas en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano?	Específico4: Identificar la influencia que tienen las prácticas en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.	H ₂ : Las prácticas influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.						

Elaborado por: Jessenia Puebla

3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.7.1 Técnicas

Encuestas: Esta técnica es aplicada en ambas variables, la misma que posee preguntas de carácter cerrado con medición en la escala de Likert en donde 5 es muy importante, 4 importante, 3 medianamente importante, 2 poco importante, 1 nada importante.

En la (Variable Independiente) Patrimonio alimentario la encuesta está elaborada con 10 preguntas, permitiendo conocer el criterio de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales.

En la (Variable Dependiente) Calidad del servicio la encuesta está elaborada con 12 preguntas de manera que se pueda conocer el criterio de los clientes sobre la importancia de la calidad del servicio ofertado en las huecas tradicionales.

3.7.2 Instrumentos

Cuestionario de la Encuesta

Este instrumento se lo realizó a través de la operacionalización de variables y se lo utilizó para ambas variables de la investigación.

3.8 Validez y Confiabilidad del Instrumento

En este punto de la investigación previo a la ejecución de las encuestas, bajo el consentimiento del tutor se procedió a la validación pertinente de los instrumentos de investigación, para ello se acudió al criterio de los expertos profesionales de tercer nivel que fueron seleccionados en base a las características particulares en cuanto a conocimiento y dominio en temas de Patrimonio Alimentario y Calidad del Servicio.

En el siguiente cuadro se muestra el listado y cargo institucional del grupo de expertos.

Cuadro 3

Validación de los Instrumentos por Expertos.

Docente	Cargo que desempeña
PhD. Víctor Velasco	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
Mgs. Danilo Quintana	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
Mgs. Renato Herrera	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
Mgs. Carlos Inga	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera

Elaborado por: Jessenia Puebla

3.9 Confiabilidad de los Instrumentos.

La confiabilidad del instrumento se puede comprobar mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach.

Según George & Mallery, (2003) para evaluar los coeficientes de Cronbach los valores para acceder a la fiabilidad de los instrumentos son los siguientes (p. 231):

Coefficiente alfa >.9 excelente

Coefficiente alfa >.8 bueno

Coefficiente alfa >.7 aceptable

Coefficiente alfa >.6 cuestionable

Coefficiente alfa >.5 es pobre

Es así que mediante la presente valoración la fiabilidad de la variable independiente: Patrimonio Alimentario obtuvo un valor de .859 que de acuerdo a los valores del coeficiente de Alfa de Cronbach es bueno, lo cual hace que cumpla con la aceptación y confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 1

Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	10

Fuente: Tabulación de Encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

Mientras que la fiabilidad de la variable dependiente Calidad del servicio obtuvo un valor de .872 el que es catalogado como bueno con base en los valores del coeficiente del Alfa de Cronbach y a su vez permite que se cumpla la aceptación de los instrumentos.

Tabla 2

Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	12

Fuente: Tabulación de Encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

Los resultados obtenidos estarán ordenados mediante gráficos y tablas, para así llevar un análisis claro de los datos, mediante una base de datos la información será procesada por medio de la herramienta estadística SPSS, por lo cual la información arrojada será la que determine la validación de las hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Encuesta aplicada a los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano.

Cuadro 4

Interpretación de Resultados Variable Independiente Patrimonio Alimentario

N.º	PREGUNTA	INTERPRETACIÓN
1	Género	Se pudo observar que el 63% de los prestadores de servicios de las huecas patrimoniales que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 37% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 63% de los prestadores de servicio son femeninos de las huecas patrimoniales de Guano.
2	Edad	La edad promedio de los prestadores de servicio de las huecas tradicionales es de 18-30 que pertenece al 17%, el 29% corresponde a los prestadores de servicio de 30-40 años, el 38% corresponde a los prestadores de servicio de 40-50 años, el 16% pertenece a los prestadores de servicio de 50-60 años. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% a clientes de 40-50 años la edad promedio de los prestadores de servicio de las huecas tradicionales de Guano.
3	¿Cuál es su nivel de educación?	Se observó que el 30% de los prestadores de servicio de las huecas de Guano pertenecen de educación de tercer nivel, el 21% corresponde a los prestadores de servicio de educación técnica y tecnológica, el 37% corresponde a los prestadores de servicio de educación secundaria, el 3% pertenece a los clientes con cuarto nivel y el 9% corresponde prestadores de servicio de educación primaria. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 37% de los prestadores de servicio de Guano que tienen estudios de secundaria.
4	¿Considera importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural?	Se observó que el 35% de los prestadores de servicio creen que es muy importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural, el 30% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 50% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los prestadores de servicio creen que es muy importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural.

5	¿Considera importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano?	Se observó que el 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano, el 40% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 5% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 40% de los prestadores de servicio creen que es importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano.
6	¿Considera importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos?	Se observó que el 25% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos, el 35% creen que es importante, el 15% creen que es medianamente importante, el 20% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los prestadores de servicio creen que es importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos.
7	¿Considera que es importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano?	Se observó que el 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano, el 25% creen que es importante, el 25% creen que es medianamente importante, el 5% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano.
8	¿Considera importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano?	Se observó que el 25% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano, el 30% creen que es importante, el 15% creen que es medianamente importante, el 25% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% de los prestadores de servicio creen que es importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano.
9	¿Considera importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano?	Se observó que el 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano, el 20% creen que es importante, el 30% creen que es medianamente importante, el 20% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante e importante conocer las

		técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano.
10	¿Considera importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso?	Se observó que el 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso en las huecas patrimoniales de Guano, el 35% creen que es importante, el 10% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso en las huecas patrimoniales de Guano.
11	¿Considera importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos?	Se observó que el 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos en las huecas tradicionales de Guano, el 35% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos en las huecas tradicionales de Guano.
12	¿Considera importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas?	Se observó que el 60% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas en las huecas tradicionales de Guano, el 20% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 60% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas en las huecas tradicionales de Guano.
13	¿Considera importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos?	Se observó que el 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos en las huecas tradicionales de Guano, el 20% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, 5% creen que es poco importante, 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos en las huecas tradicionales de Guano.

Fuente: Tabulación de Encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

4.1.2. Encuesta aplicada a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano.

Cuadro 5

Interpretación de Resultados Variable Dependiente Calidad del Servicio

N.º	PREGUNTA	INTERPRETACIÓN
1	Género	Se pudo observar que el 58% de los clientes de las huecas tradicionales que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 42% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 58% que son clientes femeninos de las huecas tradicionales de Guano.
2	Edad	La edad promedio de los clientes de las huecas tradicionales es de 15-18 que pertenece al 11%, el 20% corresponde a los clientes de 18-23 años, el 16% corresponde a los clientes de 23-29 años, el 15% pertenece a los clientes de 29-38 años, 9% corresponde a los clientes de 38-45 años, 22% pertenece a los clientes de 45-52 años y el 7% corresponde a los turistas de 52-75 años. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 22% a clientes de 45-52 años que visitan las huecas tradicionales del cantón Guano.
3	¿Cuál es su nivel de educación?	Se observó que el 69% de los clientes que visitan las huecas de Guano pertenecen de educación de tercer nivel, el 16% corresponde a los clientes de educación técnica y tecnológica, el 9% corresponde a los clientes de educación secundaria, el 5% pertenece a los clientes con cuarto nivel. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 69% de los clientes que tienen estudios de tercer nivel son los que visitan las huecas tradicionales del cantón Guano.
4	¿Considera importante la información de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano debería ser?	Se observó que el 25% de los clientes creen que es muy importante tener una información de los servicios de alimentos y bebidas en Guano, el 24% creen que es importante, el 32% creen que es medianamente importante, el 17% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 32% de los clientes creen que es medianamente importante tener una información de los servicios de alimentos y bebidas en las huecas tradicionales del cantón Guano.
5	¿Considera importante que el prestigio obtenido por las huecas tradicionales	Se observó que el 25% de los clientes creen que es muy importante que el prestigio de las huecas fomente la oferta turística de Guano, el 35% creen que es importante, el 29%

	fomenta la oferta turística del cantón Guano?	creen que es medianamente importante, el 11% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los clientes creen que es importante que el prestigio de las huecas fomenten la oferta turística del cantón Guano.
6	¿Consideran importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción?	Se observó que el 24% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción, el 35% creen que es importante, el 24% creen que es medianamente importante, el 14% creen que es poco importante y el 3% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción.
7	¿Considera importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada a sus clientes?	Se observó que el 29% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada, el 31% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 17% creen que es poco importante y el 3% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 31% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada.
8	¿Considera importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado para un mejor servicio?	Se observó que el 45% de los clientes creen que es muy importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado, el 25% creen que es importante, el 17% creen que es medianamente importante, el 12% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los clientes creen que es muy importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado.
9	¿Considera importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano?	Se observó que el 41% de los clientes creen que es muy importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano, el 31% creen que es importante, el 22% creen que es medianamente importante, el 6% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde

		al 41% de los clientes creen que es muy importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano.
10	¿Considera importante el uso de nuevas tecnologías de comunicación como (pantallas táctiles) al momento de realizar su pedido para una mejor calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón Guano?	Se observó que el 36% de los clientes creen que es muy importante el uso de nuevas tecnologías de comunicación como (pantallas táctiles) al momento de realizar su pedido en las huecas tradicionales de Guano, el 33% creen que es importante, el 24% creen que es medianamente importante, el 6% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 36% de los clientes creen que es muy importante el uso de nuevas tecnologías de comunicación como (pantallas táctiles) al momento de realizar su pedido en las huecas tradicionales de Guano.
11	¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes?	Se observó que el 33% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes, el 34% creen que es importante, el 25% creen que es medianamente importante, el 9% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 34% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes.
12	¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes?	Se observó que el 28% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes, el 40% creen que es importante, el 23% creen que es medianamente importante, el 8% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 40% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes.
13	¿Considera importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente?	Se observó que el 31% de los clientes creen que es muy importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente, el 31% creen que es importante, el 27% creen que es medianamente importante, el 11% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 31% de los clientes creen que es importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente.

14	<p>¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano?</p>	<p>Se observó que el 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano, el 24% creen que es importante, el 24% creen que es medianamente importante, el 4% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano.</p>
15	<p>¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano?</p>	<p>Se observó que el 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano, el 27% creen que es importante, el 22% creen que es medianamente importante, el 3% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano.</p>

Fuente: Tabulación de Encuestas
Elaborado por: Jessenia Puebla

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 Hipótesis Específicas

4.2.1.1 Representaciones y calidad del servicio

Se demuestra la hipótesis específica 1 (H_{E1}), mediante la evidencia de los resultados obtenidos en la tabla 3, donde se considera el valor de significancia de la prueba Chi - cuadrado de Pearson, establece que:

a) H_0 : Las representaciones no influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

H_1 : Las representaciones influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 3

Prueba de significancia hipótesis representación y calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18.084 ^a	6	.006
Razón de verosimilitud	14.960	6	.021
Asociación lineal por lineal	1.843	1	.175
N de casos válidos	20		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

d) **Decisión:** Como sig.: $0.006 < 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

e) Se determina que, las representaciones si influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

4.2.1.2. Creencias y calidad del servicio:

Se demuestra la hipótesis específica 2 (H_{E2}), mediante la evidencia de los resultados obtenidos en la tabla 4, donde se considera el valor de significancia de la prueba Chi - cuadrado de Pearson, establece que:

a) H_0 : Las creencias no influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

H_1 : Las creencias influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 4

Prueba de significancia creencias y calidad del servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11.286 ^a	6	.080
Razón de verosimilitud	8.166	6	.226
Asociación lineal por lineal	2.940	1	.086
N de casos válidos	20		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

d) **Decisión:** Como sig.: $0.080 > 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0),

e) En conclusión, las creencias no influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

4.2.1.3. Conocimiento y calidad del servicio

Se demuestra la hipótesis específica 3 (H_{E3}), mediante la evidencia de los resultados obtenidos en la tabla 5, donde se considera el valor de significancia de la prueba Chi - cuadrado de Pearson, establece que:

a) H_0 : El conocimiento no influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

H_1 : El conocimiento influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla

5

Pruebas de significancia sobre conocimiento y calidad del servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7.143 ^a	6	.308
Razón de verosimilitud	8.443	6	.207
Asociación lineal por lineal	.049	1	.825
N de casos válidos	20		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

d) **Decisión:** Como sig.: $0.308 > 0.05$, en consecuencia, es por ello que se acepta la hipótesis nula (H_0) y por consiguiente se rechaza la hipótesis de investigación (H_1).

e) Es decir, que el conocimiento no influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

4.2.1.4 Prácticas y calidad del servicio

Se demuestra la hipótesis específica 4 (H_{E4}), mediante la evidencia de los resultados obtenidos en la tabla 6, donde se considera el valor de significancia de la prueba Chi - cuadrado de Pearson, establece que:

- a) H_0 : Las prácticas no influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano
 H_1 : Las prácticas influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano
- b) $\alpha = 0.05$
- c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 6

Pruebas de significancia para las prácticas y la calidad del servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	10.190 ^a	4	.037
Razón de verosimilitud	6.788	4	.148
Asociación lineal por lineal	2.079	1	.149
N de casos válidos	20		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

- a) **Decisión:** Como sig.: $0.037 < 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis de nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1),
- b) En conclusión, las prácticas influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

4.2.2 Hipótesis General

Se demuestra la hipótesis general, mediante la evidencia de los resultados obtenidos en la tabla 7, donde se considera el valor de significancia a la prueba de Chi - cuadrado de Pearson donde:

a) **H₀**: El patrimonio alimentario no influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

H₁: El patrimonio alimentario influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano

b) $\alpha = 0.05$

c) Cálculo mediante da prueba estadística de Chi-cuadrado

Tabla 7

Prueba de significancia hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9.516 ^a	4	.049
Razón de verosimilitud	8.320	4	.081
Asociación lineal por lineal	1.321	1	.250
N de casos válidos	20		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado por: Jessenia Puebla

d) **Decisión:** Como sig.: $0.049 < 0.05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación (**H₁**) y se rechaza la hipótesis nula (**H₀**).

e) Se concluye que, el patrimonio alimentario influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano.

5. CONCLUSIONES

- El patrimonio alimentario influye significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano. La identidad en relación directa con el apropiamiento cultural de los prestadores de servicios y moradores en general queda en completa evidencia, así como sus saberes ancestrales reflejados en el día a día y en las actividades culinarias que involucran la preparación de sus platillos característicos sin dejar de lado la seguridad alimentaria la cual a la vista del cliente se convierte en un elemento decisor.
- De acuerdo a los resultados obtenidos las representaciones influyen significativamente en la calidad del servicio de las huecas tradicionales del cantón Guano, relacionando las representaciones alimentarias con: la vida y su cotidianidad, la creencia del ser y de los efectos de la sustancia de un lugar.
- Al momento de realizar la investigación de campo se pudo evidenciar que las creencias, que representa: la cultura, tradiciones e historia, constituidas por múltiples versiones de como de como alimentarse no influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales, ya que en la actualidad existen nuevas tendencias alimentarias que exigen un mejor servicio sin perder las raíces del patrimonio.
- Con base a los resultados obtenidos, el conocimiento no influye en la calidad del servicio, puesto que las recetas y procedimientos son completamente conocidos por los manipuladores de alimentos sin embargo es importante fortalecer labores como la seguridad alimentaria las buenas prácticas de manufactura y la calidad del servicio.
- Las prácticas alimentarias de las huecas tradicionales guaneñas influyen en la calidad del servicio. Esto, en razón porque de apoco los gerentes de los establecimientos ofertan a más de la comida la generación de experiencias, la cual es muy bien vista por el turista, ya que la memoria genera sabores.

6. RECOMENDACIONES

- Es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano trabaje en conjunto con las huecas tradicionales generando información acerca de la historia, tradiciones y cultura de la gastronomía del cantón Guano y que dicha información este destinada a personas que requieran hacer investigaciones y a su vez ayudando a enriquecer el conocimiento tanto de futuras generaciones como de los turistas interesados en descubrir la gastronomía que posee el cantón.
- Es importante que se realicen ferias gastronómicas que involucren la participación de las huecas tradicionales del cantón, de esta manera promoviendo el cuidado y valorización de la identidad guaneña que se refleja en las diferentes representaciones de sus platos, sin descuidar la inocuidad alimentaria.
- Se recomienda realizar un inventario de las recetas del patrimonio alimentario del cantón Guano para así poder valorar y resguardar el uso de productos y técnicas ancestrales que manejan las huecas tradicionales y de esta manera ayudando a mantener viva las tradiciones y creencias de la gastronomía guaneña.
- Es necesario que los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano formulen protocolos y planes de gestión de riesgos que brinden seguridad física y sanitaria tanto en los clientes internos como externos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álavarez Noboa, I., Rojas Pérez, H., & Quispe, N. (2018). *Reconociendo y revalorando las cocinas regionales del Perú Volumen 2: Ayacucho, recuperación de la memoria de sus sabores* (Vol. 2). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres - Fondo Editorial.
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva . *Revista Científica Dominios de la Ciencia*, 72-83.
- Avila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua, México: Eumed.net.
- Calvo, S., & Carmen, C. B. (2016). *Manual de Alimentación Planificación Alimentaria*. Madrid: UNED.
- Canchiña, Á. (2016). *Repositorio Digital Universidad De Las Américas*. Obtenido de Difusión del patrimonio alimentario de la nacionalidad Tsáchila: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5478/1/UDLA-EC-TLG-2016-18.pdf>
- Castillo, M., & Panosso, A. (2010). *Epistemología del turismo estudios críticos*. México: Editorial Trillas.
- Chavarrea Cajo, A. F. (2015). *Repositorio Digital UNACH*. Obtenido de mplementacion de un Manual de Atencion al Cliente para el Desarrollo de un Excelente servicio Aplicado a Establecimientos de Comidas del Cantón Guano Provincia de Chimborazo para el Periodo 2012-2013: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/704>
- Chávez Martínez, , V. S. (2015). *Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Lineamientos metodológicos y operativos para facilitar la inserción y gestión de la competencia de patrimonio cultural y arquitectónico en los gobiernos autónomos descentralizados municipales del Ecuador, en sus planes de desarrollo y de ordenamiento terr: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9144>
- Contreras, J. (1993). *Antropología de la Investigación*. España: ISBN: 84-7754-100-0.
- Coronel, V. (2 de agosto de 2011). *Dspace. Espoch* . Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/2327>
- Escobar, G. (2004). *Iniciación en las técnicas culinarias*. México: *Limusa*.
- Fierro Mosquera, D. G., & Herrera Jimenez, H. J. (2018). Análisis de la evolución de la panificación en la provincia del Carchi como patrimonio alimentario a través de la revalorización

- de sus técnicas y preparaciones tradicionales. *INNOVA Research Journal*, 142-153. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.748>
- Flores Rodríguez, R. (2014). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. Madrid: Lulu.
- Garzón, C. (2013). Prácticas Alimentarias y Significados de Alimentos Light de Familias de un Sector Urbano de Bogotá. *Redalyc*, 89-99.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica*. Cordoba: Brujas
- Goody, J. (2008). *Cocina, cuisine y clase. Estudio de sociología comparada*.
- Grant, R. (1982). *Dirección estratégica*. Nueva York: Thomson CIVITAS 4 edición.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Lema Placencia, D. M., & Arias Quinatoa, D. P. (1 de Agosto de 2018). *Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de Estudio del Patrimonio alimentario de la parroquia Belisario Quevedo como propuesta para el desarrollo del turismo gastronómico.: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15367>
- Lema Vega, V. X., & Rosado Sobrevilla, K. R. (2017). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Análisis y desarrollo de un aplicación móvil para promocionar a los pequeños restaurantes de comida típica de la Ciudad de Guayaquil: Análisis y desarrollo de un aplicación móvil para promocionar a los pequeños restaurantes de comida típica de la Ciudad de Guayaquil
- López Mosquera, D. C. (15 de Febrero de 2018). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Martín Romano, J. (2018). *Comer despierto: La alimentación basada en mindfulness*. Buenos Aires, Argentina: Planeta S.A.I.C.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Redalyc*, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Moreira, R. (2006). Memória y patrimonio alimentario: la importancia de los saberes empíricos. (pág. 16). Andalucía: (Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril) .
- Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una Investigación de Tesis*. México: Reg.
- Muñoz, F. (2015). REFLEXIONES SOBRE LA EPISTEMOLOGÍA DEL TURISMO. *Revista de Antropología Experimental*, 85-99.
- Paucar Pico, E. Y. (2016). *DSPACE ESPOCH*. Obtenido de Registro de las tradiciones culinarias del cantón Guano, como patrimonio cultural inmaterial, 2015: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/10111>
- Pérez, A. (2012). *Nueva visión integral para el conocimiento turístico*. Editorial CCS. .
- Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/cognitivo/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (08 de 12 de 2010). *Definición de Dirección*. Obtenido de Definición de Dirección: <https://definicion.de/direccion/>
- Reyes Hernandez , S. P. (2014). *Red de Bibliotecas Landivarianas*. Obtenido de Calidad del servicio para alimentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede de Huehuetenango: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Ruz, H. (2005). *Tabasco: antiguas letras nuevas voces*. Mérida: UNAM.
- Vallejo, A. (28 de Marzo de 2017). *Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte*. Recuperado el 2016, de Importancia del patrimonio alimentario del pueblo Otavalo: la chicha del Yamor, como legado para el turismo cultural inmaterial.: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6469>
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y Servicio conceptos y herramientas 3ra edición . En M. E. Vargas Quiñones, & L. Aldana de Vega, *Calidad y Servicio conceptos y herramientas 3ra edición* (pág. 156). Bogotá: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Título de la propuesta

Plan de capacitación de buenas prácticas de manufactura para las huecas tradicionales del cantón Guano

5.2 Introducción

La calidad del servicio con el pasar del tiempo se ha ido convirtiendo en parte fundamental para lograr la satisfacción del cliente, es por eso que las empresas cada vez buscan capacitar a su personal y de esta manera poder brindar un servicio de calidad.

La mayoría de empresas ven la necesidad de aplicar capacitaciones ya que estas brindan un proceso educacional, organizado y sistemático, mediante el cual se logra mejorar las aptitudes, habilidades, destrezas, conducta y además desarrollar los conocimientos del personal en sus puestos de trabajo.

Es por eso que gracias al aporte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano y a la Jefatura de Turismo para la realización del proyecto de investigación, se ha visto necesario la creación de un plan de capacitación relacionado al patrimonio alimentario y calidad del servicio de las huecas tradicionales, fortaleciendo las dimensiones de la variable dependiente calidad del servicio con ayuda del patrimonio alimentario.

A su vez el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, junto a las huecas tradicionales estarán encargados de prestar las capacitaciones a los trabajadores para lograr la calidad de servicio, justificando los procesos y resultados.

El análisis FODA ayuda a establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas sobre aspectos de patrimonio alimentario y calidad, ayudando a establecer la capacitación al personal, así permitiendo el cumplimiento de las regulaciones establecidas en el proceso del patrimonio alimentario.

Con la propuesta se obtendrá beneficios a corto y largo plazo ayudando a preservar el patrimonio alimentario como herencia de nuestros ancestros, así como el equilibrio entre los establecimientos de alimentación y las personas que hacen uso del servicio.

5.3 Propósito

- Por lo tanto, con el propósito de generar conocimientos sobre el patrimonio alimentario y la importancia de la calidad del servicio, se crea un plan de capacitación que ayudará al fortalecimiento y valoración de las huecas tradicionales del cantón Guano, además que permitirá tener un personal más capacitado a la hora de ofrecer un servicio.
- Además, se realizó una ficha de inspección la cual será ejecutada por un grupo de expertos de la Jefatura de Turismo, sobre las medidas de seguridad que las huecas del cantón Guano, que se ponen a consideración en el proceso y realización de los productos de alimentación, esta a su vez tendrá respuestas de, SI-NO, las cuales tendrán una puntuación de 5 puntos cada una dando un total de 110 puntos, la que será considerada como excelente, 88 puntos muy bueno y 75 puntos bueno y menos de 55 considerado deficiente.

5.4 Objetivos

5.34.1 Objetivo general

- Diseñar un plan de capacitación e inspección para las huecas tradicionales del cantón Guano

5.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el análisis FODA para las huecas tradicionales del cantón Guano.
- Crear programas y actividades para las capacitaciones de las huecas del cantón Guano.
- Elaborar ficha de inspección de la producción de los servicios de las huecas del cantón Guano

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Se analiza los puntos necesarios para el desarrollo de los objetivos que fueron planteados para la realización de la propuesta:

- Matriz FODA
- Programas y actividades
- Ficha de inspección u observación

5.5.1 Matriz FODA

Se realizó la matriz FODA mediante la información obtenida durante el estudio de campo de la investigación en donde se describió: las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas las para las expectativas y percepción en las huecas del cantón Guano.

Esto ayudara a mejorar el conocimiento alimentario:

- Procesos
- Preparación

Cuadro 6
Matriz FODA

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima de excelente calidad • Precios accesibles • Buena ubicación de las huecas del cantón Guano. • Conservación del Patrimonio Gastronómico • Diversidad de platos típicos: (cholas, chorizo, fritada, chicha huevona, los helados de paila etc....) • Comodidad para los turistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés por mantener actualizada información del patrimonio alimentario del cantón Guano. • Deficiente proceso de reciclaje • Tamaño e instrumento de cocina poco adecuados • Bajo presupuesto • Falta de interés del personal para recibir capacitaciones
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de planes para capacitaciones al personal de las huecas del cantón Guano. • Apoyo continuo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano para brindar las capacitaciones de las huecas tradicionales • Proveedores calificados • Afluencia de consumidores • Acceso a diferentes proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente comunicación entre el personal de las huecas del cantón Guano • Competencia de mercado interno

Elaborado por: Jessenia Puebla

5.5.1.1 Análisis de las fortalezas

Las huecas tradicionales del cantón Guano cuentan con una materia prima de buena calidad, con precios accesibles para los consumidores, y una buena ubicación las cuales permiten la comodidad de los clientes al momento de degustar los exquisitos platos que ofrecen, a su vez logrando un posicionamiento en la mente del cliente manteniendo así la conservación del patrimonio alimentario y tratando de transmitirlo en los servicios ofertados, cuentan con proveedores calificados y una gran diversidad de platos típicos como: (cholas, chorizo, fritada, chicha huevona, los helados de paila etc....).

5.5.1.2 Análisis de las debilidades

Existe una información desactualizada en relación al patrimonio alimentario del cantón Guano, además de un desinterés por parte del personal de las huecas tradicionales para la recepción de capacitaciones, existiendo a su vez un deficiente proceso de reciclaje, el tamaño de la cocina no es el adecuado para el proceso al momento de realizar los servicios ofertados, bajo presupuesto para implementación de capacitaciones al personal.

5.5.1.3 Análisis de las oportunidades

La ejecución de planes para las capacitaciones al personal de las huecas tradicionales es importante, el apoyo continuo del Gobierno Autónomo Desacralizado Municipal del cantón Guano, así como la Jefatura de Turismo siendo, la innovación un factor que influye en el mercado de alimentos y bebidas.

5.5.1.4 Análisis de las amenazas

Existe una constante competencia del mercado de alimentos y bebidas que influyen en los procesos de comunicación en las huecas tradicionales.

5.5.2 Programas y actividades

La implementación de programa de capacitaciones con la inclusión de actividades para capacitar al personal de las huecas del cantón Guano.

Está dirigido a los propietarios y al personal de las huecas tradicionales, sabiendo que los conocimientos que serán impartidos serán de gran ayuda para los establecimientos de alimentos y bebida.

5.5.2.3 Perfil del capacitador

Para la ejecución de los programas se requerirá de personal capacitado para que se efectúen los programas a continuación se detalla los perfiles.

Cuadro 7

Perfil de Capacitador en Buenas Prácticas

• Descripción del puesto	• Habilidades	• Competencia
<ul style="list-style-type: none">• Mínimo 2 años de experiencia en formación metodológica.• Conocer a profundidad las Normas de Buenas Prácticas.• Edad entre 28 a 50 años.	<ul style="list-style-type: none">• Disponer de tiempo para atender con eficiencia la ejecución del programa• Ser dinámico y conocer técnicas para un manejo de grupos.•	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Responsabilidad•

Elaborado por: Jessenia Puebla

Cuadro 8

Perfil de Capacitador en Gastronomía

• Descripción del puesto	• Habilidades	• Competencia
<ul style="list-style-type: none">• Mínimo 2 años de experiencia en formación metodológica.• Licenciado en Gastronomía• Edad entre 28 años a 50 años.	<ul style="list-style-type: none">• Disponer de tiempo para atender con eficiencia la ejecución del programa• Ser dinámico y conocer técnicas y destrezas para manejo de grupos.• Conocimientos y empoderamiento sobre gastronomía y organización de eventos	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso• Responsabilidad• Creativo• Puntual

Elaborado por: Jessenia Puebla

Cuadro 9

Perfil de Capacitador en Servicio al Cliente

• Descripción del puesto	• Habilidades	• Competencia
<ul style="list-style-type: none">• Mínimo 2 años de experiencia de servicio y atención al cliente.• Licenciado en administración de empresas de hotelería y turismo• Edad entre 28 a 50 años.	<ul style="list-style-type: none">• Disponer de tiempo para asistir a realizar las capacitaciones.• Ser dinámico alegre.• Conocer técnicas para un manejo de grupos.• Dominio y conocimientos sobre marketing, calidad, servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad técnica• Responsabilidad• Creativo• Puntual• Empatía

Elaborado por: Jessenia Puebla

5.5.2.4 Actividades

En la capacitación se desarrollarán actividades prácticas y teóricas, se contará con material de apoyo, diapositivas, videos, etc...

Dentro de las actividades para la ejecución del plan de capacitación a continuación se presentan los temas que fueron seleccionados:

Cuadro 10

Programas y actividades de Buenas Prácticas

PROGRAMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Buenas prácticas	Conceptos de buenas practicas	Identificar los procesos y definiciones de las buenas practicas	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Videos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano 	30 horas
	Higiene y manipulación de alimentos	Identificar hábitos de higiene, así como la preparación de los mismos	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Videos • Lectura 		
	Almacenamiento de alimentos	Conocer los hábitos de higiene durante el almacenamiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Videos 		
	Higiene personal	Aprender técnicas de higiene para el personal y mostrar buena imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Videos 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de equipo • Desinfección de utensilios 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza en la preparación de alimentos • Seguridad alimentaria 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de alimentos (cocinados, secos, congelados) • Cocción de los alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de salud del personal 			

Elaborado por: Jessenia Puebla

Cuadro 11*Programas y actividades Organización de eventos*

PROGRAMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Organización y eventos	Conceptos de etiqueta	Dar a conocer a los	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano 	20 horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones de etiqueta • Buenos modales • Presentación personal 	de propietarios y personal de las huecas de Guano sobre el comportamiento interno y externo del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Videos • Lluvia de ideas • Trabajo en equipo 		
	Cultura	Identificar los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Montaje de mesa • Decoración de mesa 	a prestar en las huecas del cantón Guano	<ul style="list-style-type: none"> • Videos • Lectura • Trabajo en equipo • Lluvia de ideas 		

Elaborado por: Jessenia Puebla

Cuadro 12*Programa y actividades Gastronomía*

PROGRAMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Patrimonio Alimentario	Gastronomía	Dar a conocer	<ul style="list-style-type: none"> • Diapositivas • Videos • Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano • Establecimientos de alimentos y bebidas 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la gastronomía • Gastronomía ecuatoriana • Presentación de los platos típicos 	<ul style="list-style-type: none"> • conceptos básicos mediante la importancia de la historia 			
	Recetas de platos típicos	Presentación de platos típicos de las huecas del cantón Guano.	<ul style="list-style-type: none"> • Práctica 		20 horas
	Turismo Gastronómico	Conocer nuevas manifestaciones culinarias que ayuden a la dinamización de la economía del cantón Guano	<ul style="list-style-type: none"> • Videos • Diapositivas • Lluvia de ideas 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones Culinarias 				

Elaborado por: Jessenia Puebla

Cuadro 13*Programas y actividades Servicio al cliente*

PROGRAMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
	Servicio al cliente	Realizar prácticas de	• Folletos	• Gobierno	
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente• Atención de quejas y reclamos• Fidelización de clientes• Práctica	higiene y costumbres en el servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Diapositivas• Videos	Autónomo descentralizado Municipal del cantón Guano	20 horas

Elaborado por: Jessenia Puebla

5.6 Recursos Financieros

Para la factibilidad del plan de capacitación de buenas prácticas de manufactura se ha desarrollado un análisis financiero mediante el presupuesto de materiales y capacitadores los cuales se obtendrán por medio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano y la Jefatura de Turismo.

Tabla 8

Presupuesto de materiales

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Bolígrafos	50	0.35	17.50
Carpetas	50	1.00	50.00
Grapadora	1	4.00	4.00
Borrador	2	1.00	2.00
Rema de hojas	2	6.00	12.00
Sellos	2	3.00	6.00
Certificados	25	0.50	12.50
Impresiones	100	0.3	30
Laptop	1	950	950.00
Videos	8	125	980.00
• Coffee Break			
Sanduche	60	0.75	45.00
Jugo natural	60	0.35	21.00
TOTAL			2.130.00

Elaborado por: Jessenia Puebla

Tabla 9

Presupuesto Capacitadores

Recurso Humano	Horas	Valor por capacitador
Capacitador 1	50	200.00
Capacitador 2	20	80.00
Capacitador 3	20	80.00
TOTAL	90	360.00

Elaborado por: Jessenia Puebla

Tabla 10

Presupuesto General

Recursos	Total
Materiales	2.130.00
Humano	360.00
Total general	2.490.00

Elaborado por: Jessenia Puebla

5.4.3 Ficha de inspección u observación

Se necesitará que la ficha de inspección se aplicada a las huecas tradicionales bajo los parámetros establecidos para saber si los prestadores de turismo están poniendo en práctica las capacitaciones brindadas por expertos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano y la Jefatura de Turismo.

Cuadro 14

Ficha de Inspección u Observación

FICHA DE INSPECCIÓN U OBSERVACIÓN DE LAS HUECAS DEL CANTÓN GUANO

Nombre del establecimiento:	
Nombre del propietario:	
Número de empleados	
Dirección:	

ITEM	SI	NO	ITEM	SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO					
SEGURIDAD					
Contaminación del entorno			Basureros con tapas		
Limpieza			Ausencia de insectos		
Ambiente adecuado			Conservación de utensilios		
Alimentos refrigerados			Limpieza y desinfección de utensilios		
Pisos, techos y paredes en buen estado			Cocción completa de alimentos		
Ventilación adecuada			Desinfección de alimentos		
Conservación de muebles			Uniforme limpio		

SERVICIO AL CLIENTE				
Cumplen con los servicios ofertados			Cuentan con personal capacitado para la atención	
La capacidad de respuesta del personal es acertada			Buzón de sugerencias	
Buena comunicación al momento de ofrecer el servicio			Tiempo de espera adecuado	
Horarios cómodos			Valor agregado	
Sugerencias:				

5.5 Conclusiones

- Es necesario implementar el plan de capacitación para las huecas del cantón Guano, con la finalidad de ayudar al patrimonio alimentario y calidad del servicio
- La participación de los involucrados es importante para cumplir los procesos que se propusieron en el plan de capacitación para las huecas del cantón Guano
- El análisis FODA ayudo a analizar los aspectos que fueron estudiados en la propuesta mitigando los problemas que se observaron en las huecas del cantón Guano
- Los programas y actividades ayudaran a los propietarios y trabajadores alcanzar las metas propuestas para una mejor calidad del servicio

5.6 Recomendaciones

- Es importante que las capacitaciones se den una vez al año en las huecas del cantón Guano, mediante una previa actualización de la matriz FODA, analizando el progreso de los puntos descritos en el mismo.
- Es necesario que la Jefatura de Turismo por medio de un personal capacitado aplique la ficha de inspección en las huecas tradicionales del cantón Guano para saber si las capacitaciones brindadas fueron de ayuda para mejorar la calidad del servicio y así poder analizar nuevos procesos y estrategias.
- Es importante que los prestadores de servicios tengan una inocuidad al momento de manejar la materia prima poniendo en uso las buenas prácticas de manufactura, y así desarrollar un producto de calidad para el cliente.
- Es oportuno que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano financie capacitaciones a los establecimientos de alimentos y bebidas que ayuden a los prestadores de servicios a optimizar sus destrezas y mejorar sus competencias a la hora de brindar un servicio de esta manera generando un aumento de la demanda en el turismo gastronómico.

Anexo 2. Oficio emitido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.

N° 1571-E

Guano, 05 de julio del 2019

Ing.
Raúl Cabrera Escobar
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO DEL CANTÓN
GUANO**

Presente

De mi consideración:

Yo, **PUEBLA PALADINES JESSENIA MARIUXY** con cédula de identidad **1723184378** de nacionalidad ecuatoriana, estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de **GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA** de la Facultad Ciencia Políticas y Administrativas, del Décimo Semestre solicito a usted se digne autorizar el permiso para realizar mi tesis de grado titulada **"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"** y poder recibir la ayuda del departamento de turismo con información del ingreso de turistas, el catastro de los establecimientos de alimentos y bebidas que cuenta el cantón de la misma manera se me facilite un certificado para la viabilidad del tema de mi tesis.

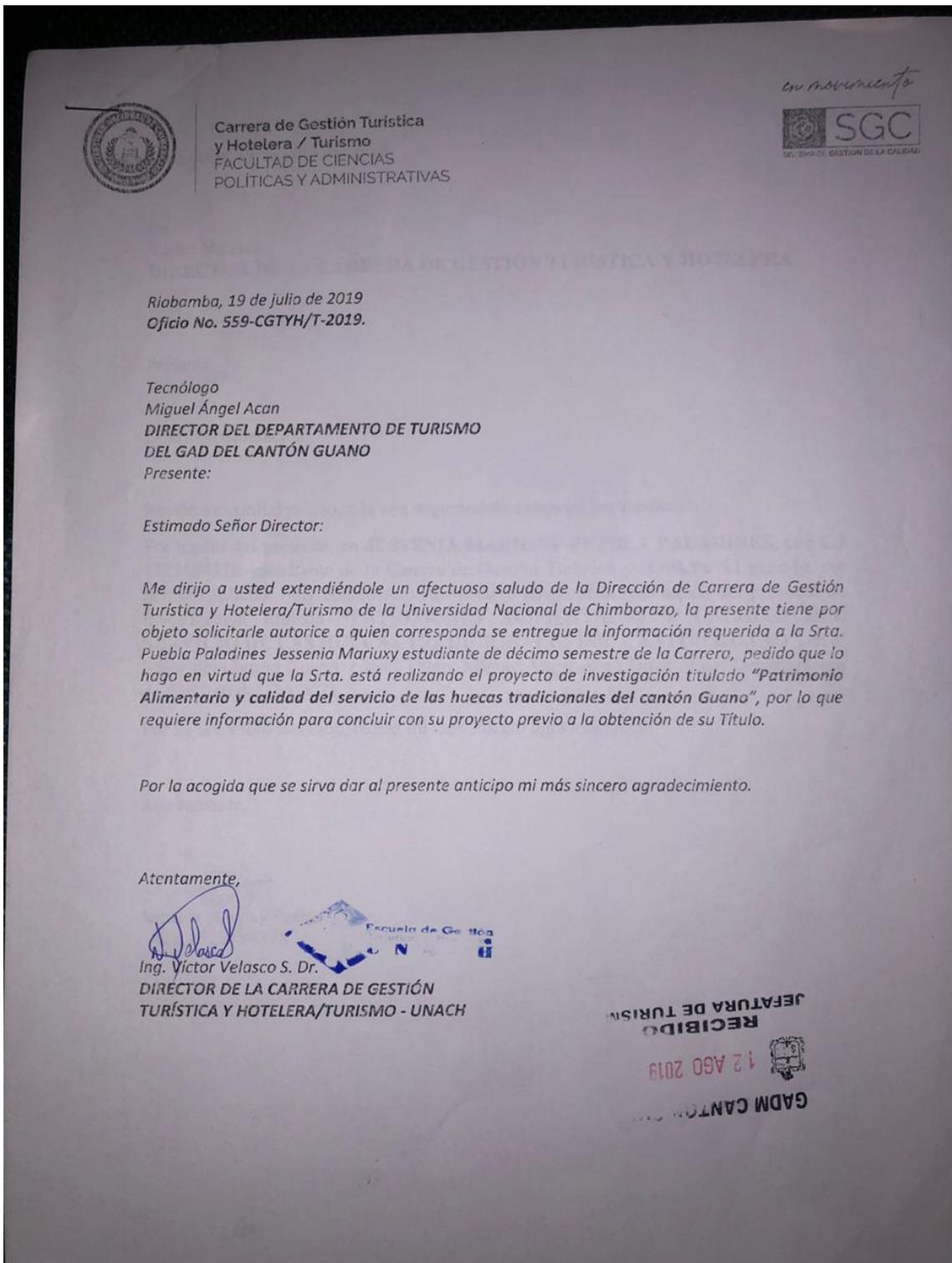
Por la favorable acogida que sirva dar a la presente, le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente


Puebla Paladines Jessenia Mariuxy
C.I 1723184378



Anexo 3. Oficio emitido a la Jefatura de Turismo del cantón Guano.



Anexo 4. Modelo de encuestas variable independiente Patrimonio alimentario

**ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRIGIDA A: CLIENTES**

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: _____

Encuestador: Puebla Jessenia

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El presente instrumento de evaluación tiene como objetivo establecer la relación entre el patrimonio alimentario y la calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón

INSTRUCCIONES

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.
Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes enunciados, teniendo en cuenta la sucesiva valoración:
1 = Nada importante 2 = Poco Importante 3 = Medianamente Importante
4 = Importante 5 = Muy Importante

I. INFORMACIÓN GENERAL

Género:	Masculino		Femenino		
Edad:					
Nivel de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnico/ tecnológico	Tercer nivel	Cuarto nivel

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1= Nada Importante 2=Poco Importante 3=Medianamente Importante 4=Importante
5=Muy Importante

INDICADOR	PARÁMETRO				
	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN					
¿ Considera importante que la información de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano debería ser ?					
EXPERIENCIA					
¿Considera importante que el prestigio obtenido por las huecas tradicionales fomentan la oferta turística del cantón Guano?					
EMPATÍA					
¿Consideran importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción?					
¿Considera importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada a sus clientes?					
ELEMENTO TANGIBLES					
¿Considera importante que las instalaciones físicas como(pisos, paredes) de las hueca tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado para un mejor servicio?					
¿Considera importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano?					
¿Considera importante el uso de nuevas tecnologías de comunicación como (pantallas táctiles) al momento de realizar su pedido para una mejor calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón Guano?					
FIABILIDAD					
¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes?					
¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
¿Considera importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente?					
SEGURIDAD					
¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano?					
¿ Considera importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos)que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Modelo de encuestas variable dependiente Calidad del servicio

ENCUESTA PATRIMONIO ALIMENTARIO DIRIGIDA A: PRESTADORES DE SERVICIOS DE LAS HUECAS TRADICIONALES

Encuestador: Puebla Jessenia

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El presente instrumento de evaluación tiene como objetivo establecer la relación entre el patrimonio alimentario y la calidad del servicio en las huecas tradicionales del cantón Guano.

INSTRUCCIONES

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes enunciados, teniendo en cuenta la sucesiva valoración:

1 = No es importante 3 = Neutral 5 = Muy Importante
2 = Poco Importante 4 = Importante

I. INFORMACIÓN GENERAL

Genero:	Masculino		Femenino					
Edad:								
Nivel de instrucción	Primaria		Secundaria	Técnico/ tecnológico	Tercer nivel		Cuarto nivel	

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1= Nada Importante 2=Poco Importante 3=Medianamente Importante 4=Importante 5=Muy

INDICADOR	PARÁMETRO				
IDENTIDAD	1	2	3	4	5
¿Considera que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleja la identidad cultural ?					
¿Considera importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano?					
CREENCIAS					
¿Considera importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos?					
¿Considera que es importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano?					
PROCESOS					
¿Considera importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano?					
PREPARACIÓN					
¿Considera importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano?					
SEGURIDAD ALIMENTARIA					
¿Considera importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso?					
¿Considera importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos?					
¿Considera importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos pos las preparación de los alimentos y bebidas ?					
INNOVACIÓN					
10.¿Considera importante es para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Validación de encuestas por expertos

6.1 Variable Independiente Patrimonio Alimentario

en movimiento



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo

Título grados

PhD	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
Universidad Nacional de Chimborazo
Fecha: 27/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente “Patrimonio Alimentario”.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el “Patrimonio Alimentario”.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?			
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?			
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?			
TOTAL				

Sugerencias: _____

Firma del experto: _____

Campus Norte | Av. Antonio José de Sucre, Km 1 ½ vía a Guano | Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1406



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Renato Herrera

Título grados

PhD	()
Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente "Patrimonio Alimentario".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Patrimonio Alimentario".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	/		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	/		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL				

Sugerencias: _____

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego, PhD

Título grados

PhD	()
Doctor	(✓)
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente "Patrimonio Alimentario".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Patrimonio Alimentario".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	✓		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	✓		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		✓		

Sugerencias: _____

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

Título grados

PhD	()
Doctor	()
Magister	(-)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 23/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente "Patrimonio Alimentario".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Patrimonio Alimentario".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	/		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio ?	/		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	/		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL		11		

Sugerencias: _____


 Firma del experto:

6.2 Variable Dependiente Calidad del servicio

en movimiento



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
 FACULTAD DE CIENCIAS
 POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo

PhD	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
 Universidad Nacional de Chimborazo
 Fecha: 27/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente “Calidad del Servicio”.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el “Calidad del Servicio”.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?			
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio ?			
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?			
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?			
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del experto:

Campus Norte
Av. Antonio José de Sucre, Km 1 ½ vía a Guano
Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1406



Apellidos y nombres del experto: Mgs. Renato Herrera

Título grados

PhD	()
Doctor	()
Magister	(-)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente "Calidad del Servicio".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Calidad del Servicio".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	/		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	/		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
	TOTAL	//		

Sugerencias: _____

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego, PhD

Título grados

PhD	()
Doctor	(/)
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 30/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente "Calidad del Servicio".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Calidad del Servicio".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	/		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	/		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL		/		

Sugerencias: _____

Firma del experto:



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
 FACULTAD DE CIENCIAS
 POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

Título grados

PhD	()
Doctor	()
Magister	(-)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 27/05/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"PATRIMONIO ALIMENTARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DEL CANTÓN GUANO"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente "Calidad del Servicio".

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el "Calidad del Servicio".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3.	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	/		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6.	¿La relación de las preguntas evidencia coherencia entre las mismas?	/		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL		/		

Sugerencias:

Firma del experto:

Anexo 7. Presentación de los resultados

7.1 Tabulación de Encuesta Variable independiente Patrimonio Alimentario

Información General

Tabla 11

Genero de los prestadores de servicios

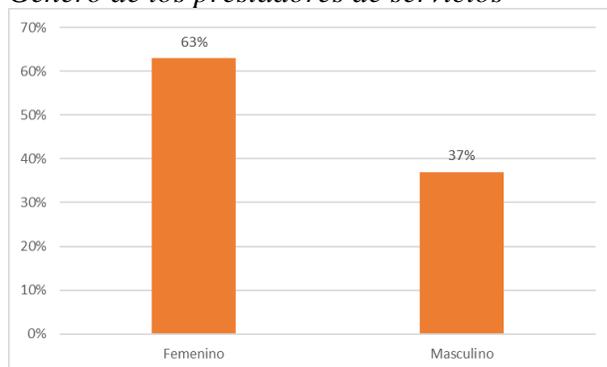
GÉNERO	PRESTADORES	PORCENTAJE
Femenino	12	63%
Masculino	8	37%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 1

Genero de los prestadores de servicios



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se pudo observar que el 63% de los prestadores de servicios de las huecas patrimoniales que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 37% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 63% de los prestadores de servicio son femeninos de las huecas patrimoniales de Guano.

Tabla 12

Edad de los prestadores de servicios

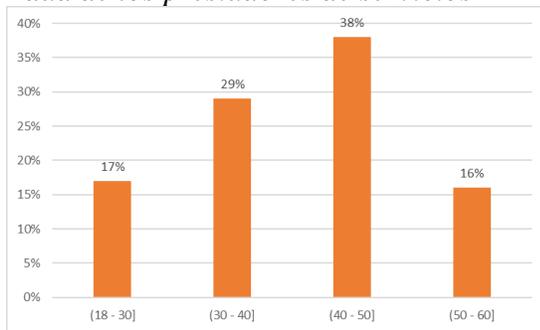
EDAD	PRESTADORES	PORCENTAJE
(18 - 30]	3	17%
(30 - 40]	6	29%
(40 - 50]	8	38%
(50 - 60]	3	16%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 2

Edad de los prestadores de servicios



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

La edad promedio de los prestadores de servicio de las huecas tradicionales es de 18-30 que pertenece al 17%, el 29% corresponde a los prestadores de servicio de 30-40 años, el 38% corresponde a los prestadores de servicio de 40-50 años, el 16% pertenece a los prestadores de servicio de 50-60 años. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% a clientes de 40-50 años la edad promedio de los prestadores de servicio de las huecas tradicionales de Guano.

Tabla 13

Nivel de educación de los prestadores de servicios

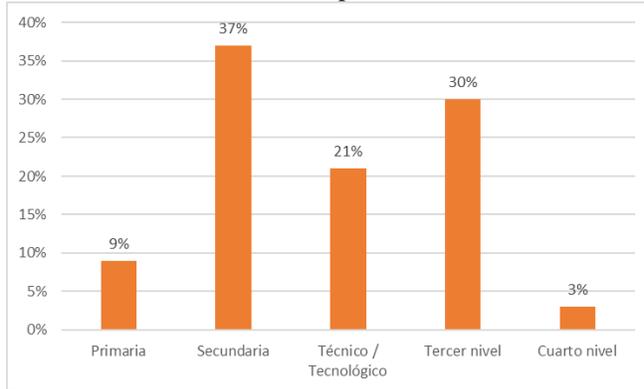
INSTRUCCIÓN	PRESTADORES	PORCENTAJE
Primaria	2	9%
Secundaria	8	37%
Técnico / Tecnológico	4	21%
Tercer nivel	6	30%
Cuarto nivel	0	3%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 3

Nivel de educación de los prestadores de servicios



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 30% de los prestadores de servicio de las huecas de Guano pertenecen de educación de tercer nivel, el 21% corresponde a los prestadores de servicio de educación técnica y tecnológica, el 37% corresponde a los prestadores de servicio de educación secundaria, el 3% pertenece a los clientes con cuarto nivel y el 9% corresponde prestadores de servicio de educación primaria. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 37% de los prestadores de servicio de Guano que tienen estudios de secundaria.

Información Específica

Tabla 14

¿Considera importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural?

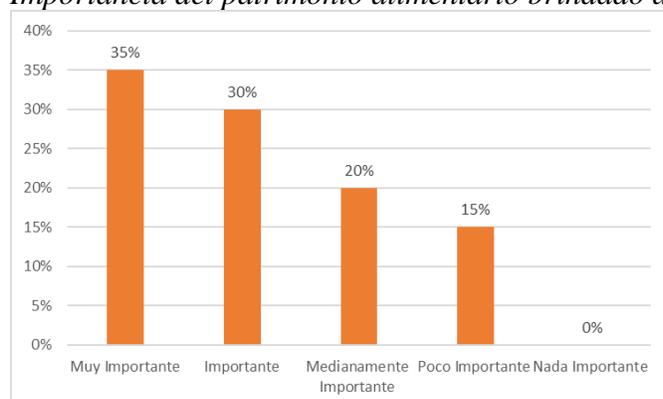
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	7	35%
Importante	6	30%
Medianamente Importante	4	20%
Poco Importante	3	15%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 4

Importancia del patrimonio alimentario brindado a los clientes



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 35% de los prestadores de servicio creen que es muy importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural, el 30% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 15% creen que es poco importante, y el 0% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los prestadores de servicio creen que es muy importante que el patrimonio alimentario brindado a los clientes en las huecas tradicionales del cantón guano refleje la identidad cultural.

Tabla 15

¿Considera importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano?

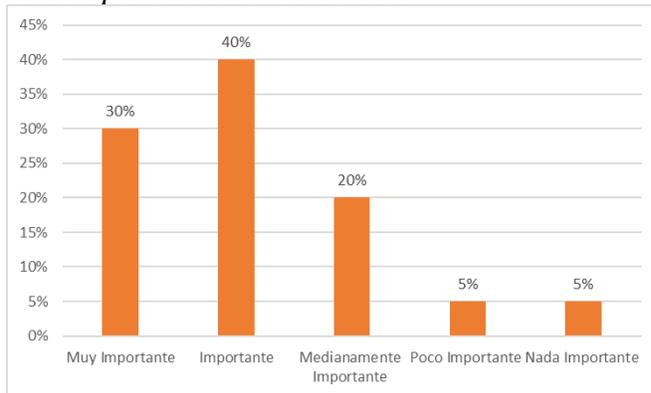
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	6	30%
Importante	8	40%
Medianamente Importante	4	20%
Poco Importante	1	5%
Nada Importante	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 5

Uso de productos tradicionales



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano, el 40% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 5% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 40% de los prestadores de servicio creen que es importante el uso de productos tradicionales en la elaboración de los alimentos y bebidas representativos del cantón Guano.

Tabla 16

¿Considera importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos?

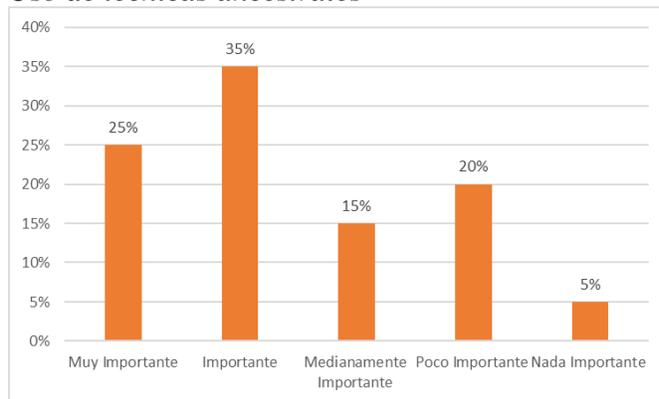
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	5	25%
Importante	7	35%
Medianamente Importante	3	15%
Poco Importante	4	20%
Nada Importante	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 6

Uso de técnicas ancestrales



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 25% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos, el 35% creen que es importante, el 15% creen que es medianamente importante, el 20% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los prestadores de servicio creen que es importante el uso de técnicas ancestrales (horno de leña, condimentos) para la preparación de los alimentos.

Tabla 17

¿Considera que es importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano?

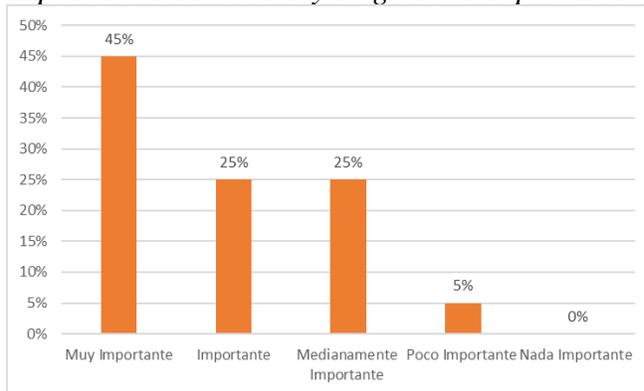
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	9	45%
Importante	5	25%
Medianamente Importante	5	25%
Poco Importante	1	5%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 7

Importancia de valorar y resguardar el patrimonio alimentario



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano, el 25% creen que es importante, el 25% creen que es medianamente importante, el 5% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante valorar y resguardar el patrimonio alimentario del cantón Guano.

Tabla 18

¿Considera importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano?

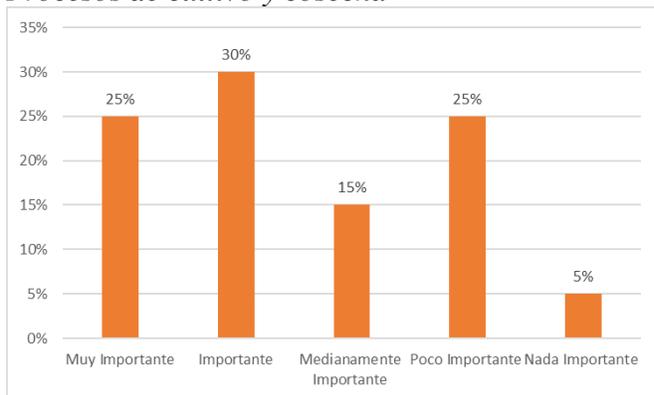
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	5	25%
Importante	6	30%
Medianamente Importante	3	15%
Poco Importante	5	25%
Nada Importante	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 8

Procesos de cultivo y cosecha



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 25% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano, el 30% creen que es importante, el 15% creen que es medianamente importante, el 25% creen que es poco importante y el 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% de los prestadores de servicio creen que es importante conocer los procesos de cultivo y cosecha de los productos autóctonos del cantón Guano. Utensilios

Tabla 19

¿Considera importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano?

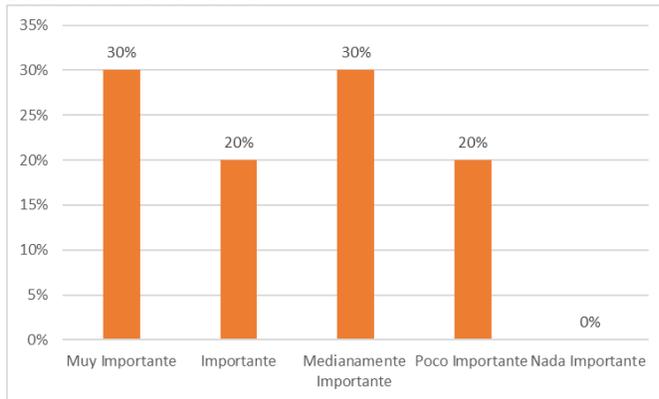
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	6	30%
Importante	4	20%
Medianamente Importante	6	30%
Poco Importante	4	20%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 9

Técnicas ancestrales



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano, el 20% creen que es importante, el 30% creen que es medianamente importante, el 20% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 30% de los prestadores de servicio creen que es muy importante e importante conocer las técnicas ancestrales, uso de productos autóctonos en la preparación de platos típicos del cantón Guano.

Tabla 20

¿Considera importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso?

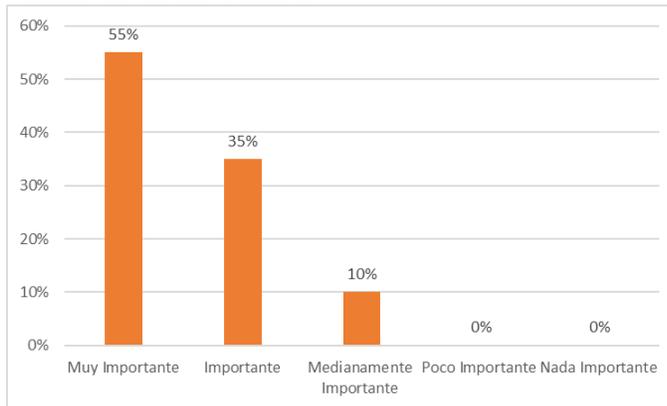
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	11	55%
Importante	7	35%
Medianamente Importante	2	10%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 10

Estado de conservación



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso en las huecas patrimoniales de Guano, el 35% creen que es importante, el 10% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante controlar el estado de conservación de los alimentos para su uso en las huecas patrimoniales de Guano.

Tabla 21

¿Considera importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos?

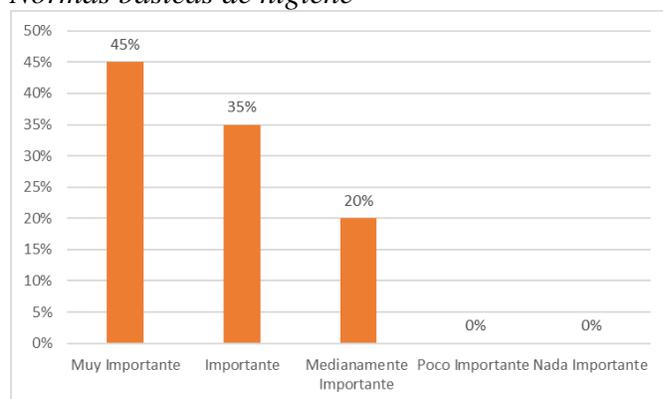
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	9	45%
Importante	7	35%
Medianamente Importante	4	20%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 11

Normas básicas de higiene



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos en las huecas tradicionales de Guano, el 35% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los prestadores de servicio creen que es muy importante conocer las normas básicas de higiene al momento de manipular los alimentos en las huecas tradicionales de Guano.

Tabla 22

¿Considera importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas?

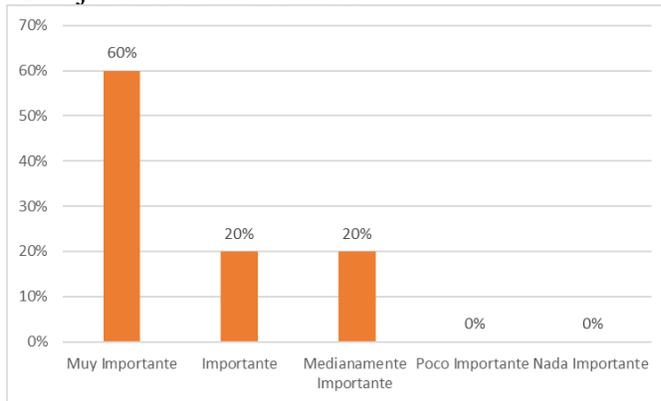
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	12	60%
Importante	4	20%
Medianamente Importante	4	20%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 12

Manejo de desechos sólidos



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 60% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas en las huecas tradicionales de Guano, el 20% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 60% de los prestadores de servicio creen que es muy importante el adecuado manejo de los desechos sólidos y líquidos por las preparaciones de los alimentos y bebidas en las huecas tradicionales de Guano.

Tabla 23

¿Considera importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos?

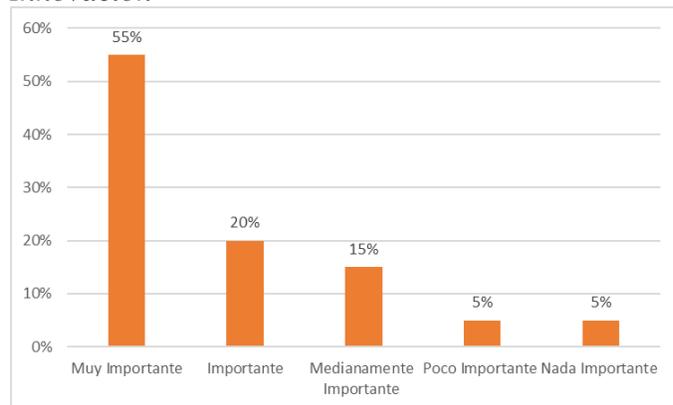
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	11	55%
Importante	4	20%
Medianamente Importante	3	15%
Poco Importante	1	5%
Nada Importante	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 13

Innovación



Fuente: Encuesta realizada a los prestadores de servicios

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos en las huecas tradicionales de Guano, el 20% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, 5% creen que es poco importante, 5% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 55% de los prestadores de servicio creen que es muy importante para usted innovar las técnicas culinarias para la elaboración de los alimentos en las huecas tradicionales de Guano.

7.2 Tabulación de Encuesta Variable dependiente Calidad del Servicio

Tabla 24

Género de los clientes

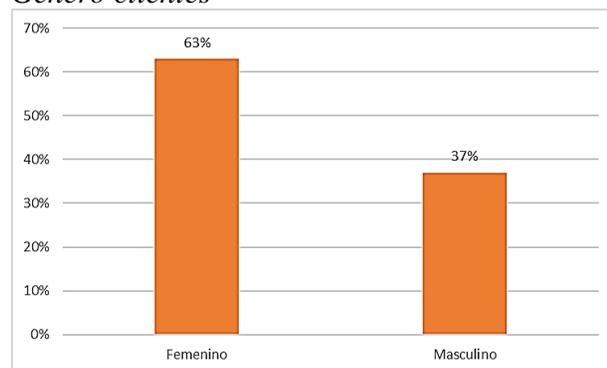
GÉNERO	PRESTADORES	PORCENTAJE
Femenino	12	63%
Masculino	8	37%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 14

Género clientes



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

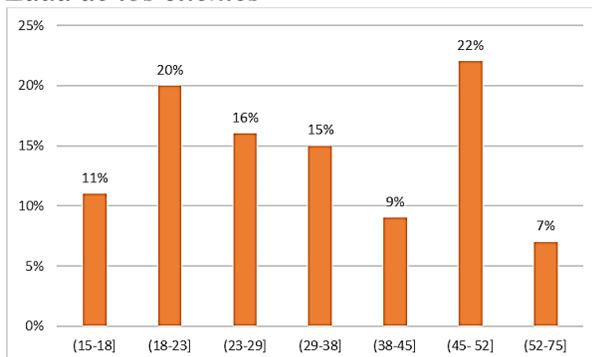
Se pudo observar que el 63% de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 37% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 63% de los prestadores de servicio son femeninos de las huecas tradicionales del cantón de Guano.

Tabla 25
Edad de los clientes

EDAD	TURISTAS	PORCENTAJE
(15-18]	32	11%
(18-23]	58	20%
(23-29]	47	16%
(29-38]	44	15%
(38-45]	26	9%
(45- 52]	64	22%
(52-75]	20	7%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente
Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 15
Edad de los clientes



Fuente: Encuesta realizada al cliente
Elaborado por: Jessenia Puebla

La edad promedio de los clientes de las huecas tradicionales es de 15-18 que pertenece al 11%, el 20% corresponde a los clientes de 18-23 años, el 16% corresponde a los clientes de 23-29 años, el 15% pertenece a los clientes de 29-38 años, 9% corresponde a los clientes de 38-45 años, 22% pertenece a los clientes de 45-52 años y el 7% corresponde a los turistas de 52-75 años. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 22% a clientes de 45-52 años que visitan las huecas tradicionales del cantón Guano.

Tabla 26

Nivel de Educación de los clientes

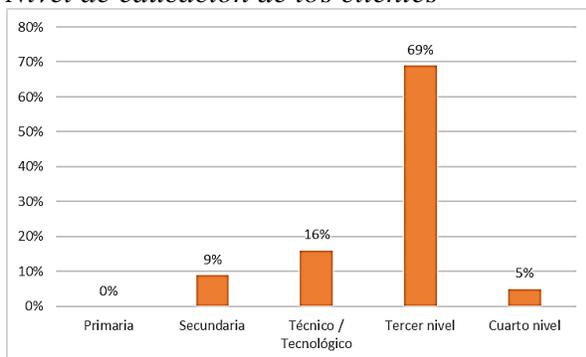
EDUCACIÓN	TURISTAS	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	26	9%
Técnico / Tecnológico	47	16%
Tercer nivel	201	69%
Cuarto nivel	15	5%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 16

Nivel de educación de los clientes



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 69% de los clientes que visitan las huecas de Guano pertenecen de educación de tercer nivel, el 16% corresponde a los clientes de educación técnica y tecnológica, el 9% corresponde a los clientes de educación secundaria, el 5% pertenece a los clientes con cuarto nivel. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 69% de los clientes que tienen estudios de tercer nivel son los que visitan las huecas tradicionales del cantón Guano.

Información general

Tabla 27

¿Considera importante la información de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano debería ser?

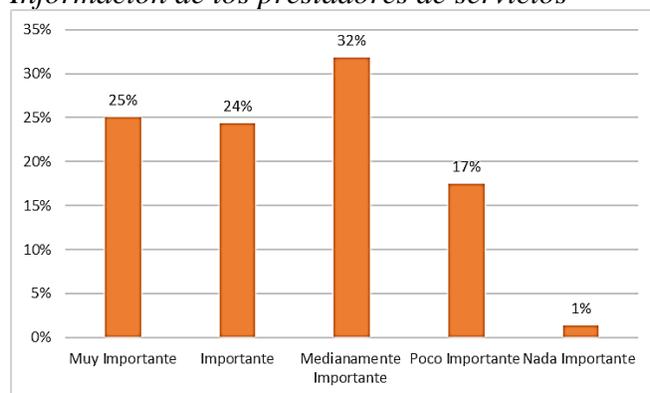
INDICADORES	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	73	25%
Importante	71	24%
Medianamente Importante	93	32%
Poco Importante	51	17%
Nada Importante	4	1%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 17

Información de los prestadores de servicios



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 25% de los clientes creen que es muy importante tener una información de los servicios de alimentos y bebidas en Guano, el 24% creen que es importante, el 32% creen que es medianamente importante, el 17% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 32% de los clientes creen que es medianamente importante tener una información de los servicios de alimentos y bebidas en Guano.

Tabla 28

¿Considera importante que el prestigio obtenido por las huecas tradicionales fomente la oferta turística del cantón Guano?

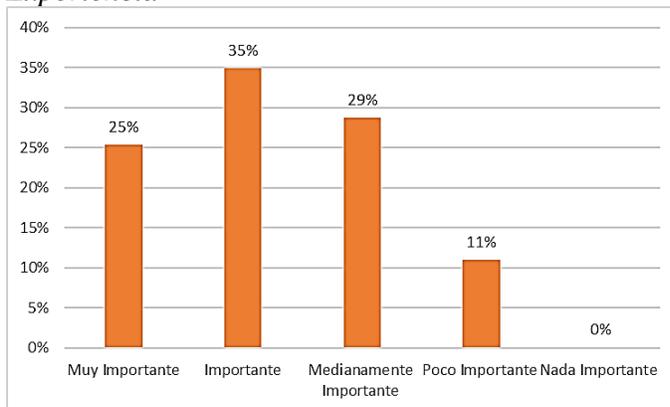
VALORACIÓN	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	74	25%
Importante	102	35%
Medianamente Importante	84	29%
Poco Importante	32	11%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 18

Experiencia



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 25% de los clientes creen que es muy importante que el prestigio de las huecas fomente la oferta turística de Guano, el 35% creen que es importante, el 29% creen que es medianamente importante, el 11% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los clientes creen que es importante que el prestigio de las huecas fomente la oferta turística del cantón Guano.

Tabla 29

¿Consideran importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción?

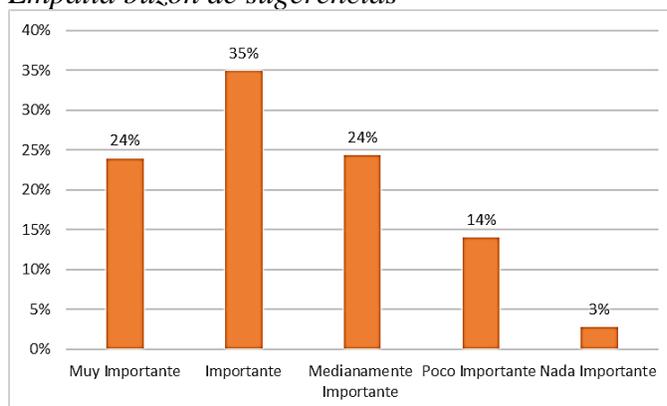
VALORACIÓN	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	70	24%
Importante	102	35%
Medianamente Importante	71	24%
Poco Importante	41	14%
Nada Importante	8	3%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 19

Empatía buzón de sugerencias



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 24% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción, el 35% creen que es importante, el 24% creen que es medianamente importante, el 14% creen que es poco importante y el 3% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 35% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con un buzón de sugerencias para su satisfacción.

Tabla 30

¿Considera importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada a sus clientes?

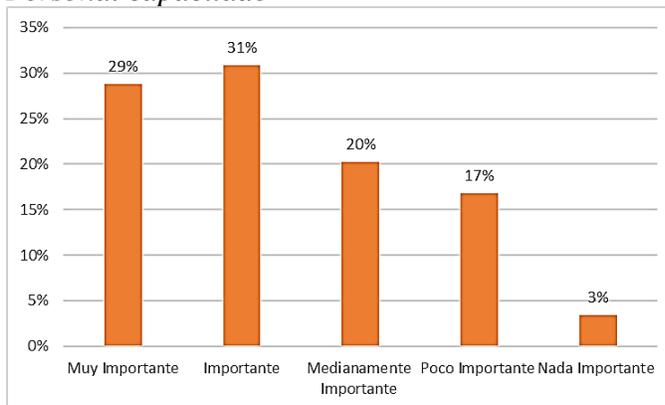
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	84	29%
Importante	90	31%
Medianamente Importante	59	20%
Poco Importante	49	17%
Nada Importante	10	3%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente (2019)

Elaborado por: Jessenia Puebla (2019)

Ilustración 20

Personal capacitado



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 29% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada, el 31% creen que es importante, el 20% creen que es medianamente importante, el 17% creen que es poco importante y el 3% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 31% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cuenten con personal capacitado para brindar atención personalizada.

Tabla 31

¿Considera importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado para un mejor servicio?

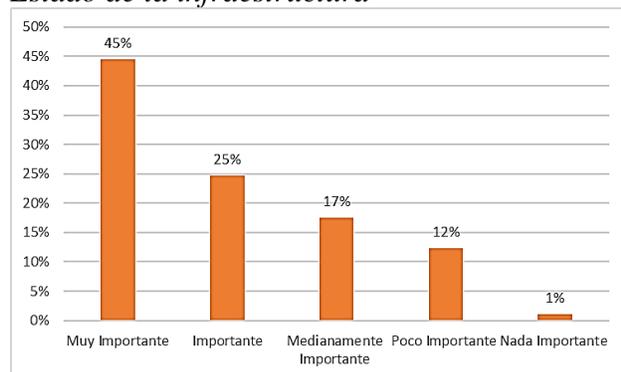
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	130	45%
Importante	72	25%
Medianamente Importante	51	17%
Poco Importante	36	12%
Nada Importante	3	1%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 21

Estado de la infraestructura



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 45% de los clientes creen que es muy importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado, el 25% creen que es importante, el 17% creen que es medianamente importante, el 12% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 45% de los clientes creen que es muy importante que las instalaciones físicas como (pisos, paredes) de las huecas tradicionales del cantón Guano, se mantengan en buen estado.

Tabla 32

¿Considera importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas conocidas como huecas tradicionales del cantón Guano?

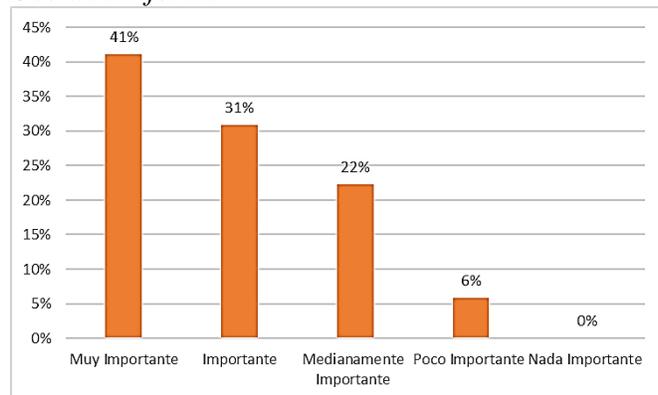
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	120	41%
Importante	90	31%
Medianamente Importante	65	22%
Poco Importante	17	6%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 22

Uso de uniforme



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 41% de los clientes creen que es muy importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano, el 31% creen que es importante, el 22% creen que es medianamente importante, el 6% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 41% de los clientes creen que es muy importante el uso del uniforme o similares de los prestadores de servicios de las huecas tradicionales del cantón Guano.

Tabla 33

¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes?

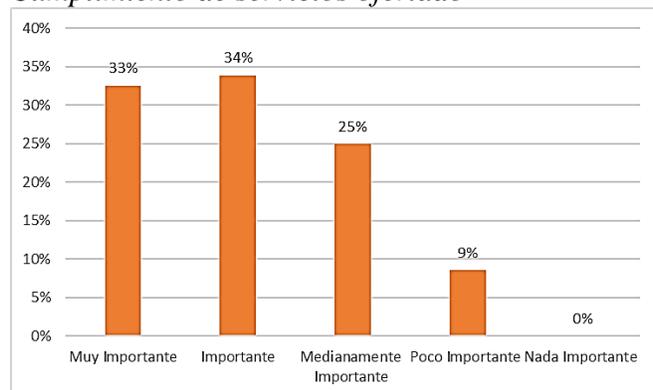
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	95	33%
Importante	99	34%
Medianamente Importante	73	25%
Poco Importante	25	9%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 23

Cumplimiento de servicios ofertado



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 33% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes, el 34% creen que es importante, el 25% creen que es medianamente importante, el 9% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 34% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano cumplan con los servicios ofertados para fiabilidad de sus clientes.

Tabla 34

¿Considera que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes?

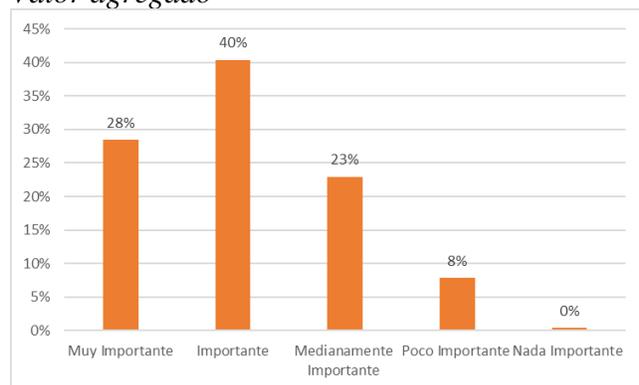
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	83	28%
Importante	118	40%
Medianamente Importante	67	23%
Poco Importante	23	8%
Nada Importante	1	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 24

Valor agregado



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 28% de los clientes creen que es muy importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes, el 40% creen que es importante, el 23% creen que es medianamente importante, el 8% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 40% de los clientes creen que es importante que las huecas tradicionales del cantón Guano tengan un valor agregado para la lealtad de sus clientes.

Tabla 35

¿Considera importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente?

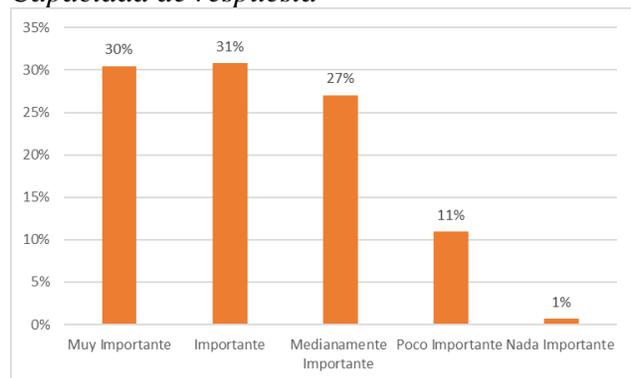
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	89	30%
Importante	90	31%
Medianamente Importante	79	27%
Poco Importante	32	11%
Nada Importante	2	1%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 25

Capacidad de respuesta



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 31% de los clientes creen que es muy importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente, el 31% creen que es importante, el 27% creen que es medianamente importante, el 11% creen que es poco importante y el 1% creen que es nada importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 31% de los clientes creen que es importante la capacidad de respuesta del personal de las huecas tradicionales del cantón Guano al momento de despejar dudas del cliente.

Tabla 36

¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano?

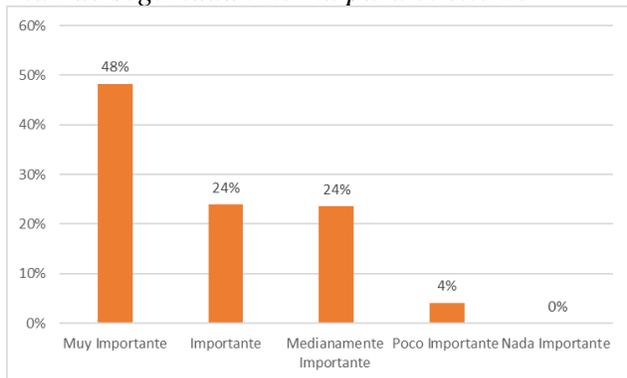
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	141	48%
Importante	70	24%
Medianamente Importante	69	24%
Poco Importante	12	4%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Ilustración 26

Plan de seguridad interna para el cliente



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano, el 24% creen que es importante, el 24% creen que es medianamente importante, el 4% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad interna (salidas de emergencia, alarmas de incendio) destinado a los clientes de las huecas tradicionales del cantón Guano.

Tabla 37

¿Considera importante la elaboración de un plan de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano?

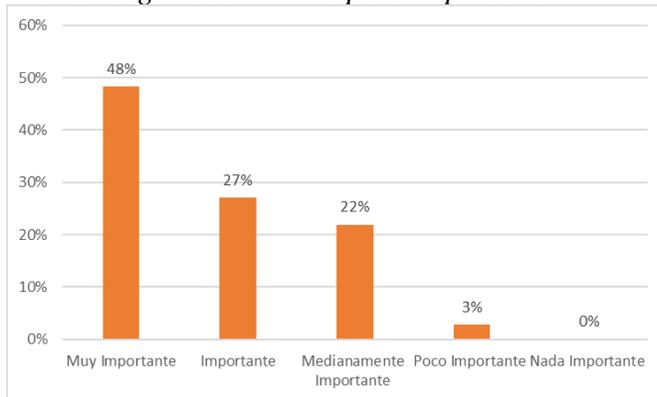
	PRESTADORES	PORCENTAJE
Muy Importante	141	48%
Importante	79	27%
Medianamente Importante	64	22%
Poco Importante	8	3%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	292	100%

Fuente: Encuesta realizada al cliente (2019)

Elaborado por: Jessenia Puebla (2019)

Ilustración 27

Plan de seguridad interna para el personal



Fuente: Encuesta realizada al cliente

Elaborado por: Jessenia Puebla

Se observó que el 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano, el 27% creen que es importante, el 22% creen que es medianamente importante, el 3% creen que es poco importante. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 48% de los clientes creen que es muy importante la elaboración de un plan de seguridad de seguridad interna para el personal (normativa de seguridad de establecimientos) que labora en las huecas tradicionales del cantón Guano.