



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Resumen**

La gastronomía típica de la ciudad de Cuenca es un punto muy relevante dentro de su cultura e identidad, todos los cuencanos se identifican cuando se habla de mote y sus diferentes variedades de preparación, o cuando se habla de cuy asado con papas, también existen una gran variedad de platos, la mayoría de estos se encuentran dentro del menú de los restaurantes analizados. Esta comida es de mucho interés para los turistas que siempre están queriendo aprender más de diferentes culturas, como la cultura gastronómica cuencana.

El análisis de este ensayo es de mucha importancia para que los restaurantes puedan darse cuenta de las falencias y virtudes que tienen al momento de brindar sus servicios, ya que actualmente existe una gran competencia en la ciudad de Cuenca lo que lleva a los establecimientos a mejorar su calidad en el servicio. Además de un buen servicio se esmeran en realizar una buena preparación de los platos un buen manejo de alimentos para tener la asepsia adecuada para atender con el mayor de los cuidados a los clientes.

### **Palabras clave**

Satisfacción del cliente

Gastronomía cuencana

Comida típica

Comida de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Abstract**

The cuisine of the city of Cuenca is a very relevant in their culture and identity, all citizens of Cuenca is identified when discussing nickname and different varieties of preparation, or when talking guinea pig roast with potatoes, there are a variety of dishes, most of these are within the restaurant menus analyzed. This food is of much interest to tourists who always want to learn more about different cultures as a food culture Cuenca.

The analysis of this trial is very important for restaurants to realize the flaws and virtues that have the time to offer your services, as currently there is fierce competition in the city of Cuenca leading to the establishments to improve quality of service. In addition to good services drive to make a good preparation of the dishes a good handling of foods for proper asepsis to meet with the ut most care to clients.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## INDICE

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Abstract</b> .....	2
<b>INDICE</b> .....	3
<b>Dedicatoria</b> .....	8
<b>Agradecimientos</b> .....	9
<b>Introducción</b> .....	10
<b>Justificación</b> .....	11
<b>Revisión bibliográfica</b> .....	12
<b>Objetivo general</b> .....	15
<b>Objetivos específicos</b> .....	15
<b>Metas</b> .....	15
<b>Transferencia y difusión de resultados</b> .....	15
<b>Impacto</b> .....	16
<b>Técnicas de trabajo</b> .....	16
<b>Punto de vista y análisis crítico</b> .....	17
<b>Sección I</b> .....	18
<b>Sección II</b> .....	20
<b>Sección III</b> .....	21
<b>Sección IV</b> .....	22
<b>Conclusiones</b> .....	23
<b>Recomendaciones</b> .....	24

**AUTOR:**

CHRISTIAN DAMIÁN URGILÉS CRIOLLO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>Bibliografía</b> .....	25
<b>Glosario</b> .....	26
<b>Anexos</b> .....	27
<b>Preguntas de las entrevistas</b> .....	28
<b>Fotos del Guajibamba</b> .....	29
<b>Fotos de El Maíz</b> .....	30




UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
Fundada en 1867

Yo, Christian Damián Urgilés Criollo reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.



Christian Damián Urgilés Criollo  
0104604897

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca – Ecuador

**AUTOR:**  
CHRISTIAN DAMIÁN URGILÉS CRIOLLO

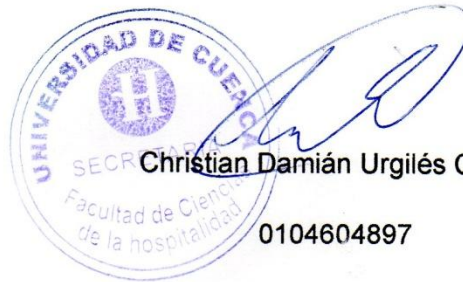


UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
Fundada en 1867

Yo, Christian Damián Urgilés Criollo, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.



Christian Damián Urgilés Criollo

0104604897

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

---

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca – Ecuador

**AUTOR:**  
CHRISTIAN DAMIÁN URGILÉS CRIOLLO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

TITULO

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN LOS  
RESTAURANTES DE COMIDA TÍPICA EL MAÍZ Y GUAJIBAMBA DE LA CIUDAD  
DE CUENCA

CHRISTIAN DAMIÁN URGILÉS CRIOLLO

CUENCA 20/07/2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres que fue de quienes recibí todo el apoyo emocional y económico para poder terminar esta carrera con éxito, gracias a quienes estoy donde estoy, después de haber pasado por las aulas de la facultad de ciencias de la hospitalidad donde recibí toda la formación necesaria para





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Agradecimientos**

Este ensayo agradezco a mis padres, maestros y compañeros que más que compañeros son amigos. Ya que sin su ayuda no hubiera logrado estar tan cerca de terminar esta carrera y de lograr graduarme, a mis maestros que fueron quienes me guiaron a lo largo de la carrera mientras iba aprobando cada materia, iba aumentando mis capacidades para ser merecedor al título que estoy por obtener.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Introducción

Dentro de la ciudad de Cuenca la gastronomía típica es un punto muy importante, que identifica a los cuencanos culturalmente, razón por la que me interesó realizar este ensayo, y es de mucha importancia conocer si los turistas salen satisfechos de estos restaurantes ya que cada vez es mayor el número de personas realizando turismo gastronómico en la ciudad de Cuenca.

Es necesario también tener un servicio adecuado para q mediante la atención de estos establecimientos quede bien el nombre de toda la ciudad. El maíz y Guajibamba son unos de los restaurantes más representativos de comida típica en la ciudad de Cuenca, restaurantes que fueron analizados para ver el nivel de satisfacción que tuvieron los turistas después de utilizar sus instalaciones y servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Justificación**

Esta investigación será realizada con el propósito de conocer la aceptación que tienen por parte de los turistas los restaurantes de comida típica de la ciudad ya que están dentro de las representaciones culturales más importantes de la ciudad de Cuenca. También se comprobará si los clientes de los restaurantes visitan estos lugares por realizar turismo gastronómico, o por alguna otra motivación.

Para la realización de este ensayo se basará en el módulo final del curso de graduación correspondiente a turismo y gastronomía del que se obtuvo una buena base de información.

También se conocerá el nivel de satisfacción de los clientes de estos restaurantes y si las expectativas fueron o no satisfechas, al hacer uso de las instalaciones y servicios que brindan estos establecimientos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Revisión bibliográfica

De mucha relevancia hablar de la comida típica en general de la ciudad que es de donde nació la tradición por la gastronomía típica cuencana y se expresa claramente en el siguiente artículo tomado del libro. **Gallardo de la puente, Carlos. Fiestas y Sabores del Ecuador. Quito, Miguel Burneo Monroy. 2011.**

“Santa Ana de los cuatro ríos de cuenca es el nombre de la hermosa ciudad de la serranía sur de ecuador. Donde circulan mujeres hábiles y bellas que hacen del arte de la cocina toda una tradición. Uno de los platos Más tradicionales de la ciudad es el maíz cocido al vapor y preparado de varias maneras artesanales como el famoso mote pata, mote pillo, mote sucio, que son tradicionales por excelencia. También se encuentra la elaboración del cuy a la brasa, la cascarilla del chancho que consiste en quemar la piel del chancho hasta que esta quede tiesa y casi sin grasa para posteriormente limpiarla y servirla con uno de los tipos de motes.”

Según el artículo de internet donde se refiere a como se debe tratar bien a un cliente en este caso turista dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas o restaurante. Tomado de. **La medición de la satisfacción del cliente en restauración. Internet: <http://www.gestionrestaurantes.com> acceso: 06 jul 2012.** “Toda relación entre cliente y restaurante recorre un ciclo de vida que transcurre por varias etapas. En cualquiera de esas etapas los clientes pueden abandonarnos o acompañarnos en todo el proceso de interrelación. Sin embargo, el hecho de que el cliente vuelva a nuestro restaurante depende del adecuado valor que perciba en cada servicio. Toda organización empresarial debe orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su posterior fidelización. Para ello, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos por parte de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nuestro restaurante. En este artículo desarrollamos una herramienta de medición de la satisfacción del cliente de un restaurante según el modelo SERVQUAL de la calidad percibida”. En combinación con nuestras tradiciones ya que el enfoque del ensayo es de restaurantes de comida típica cuencana se mencionará también el siguiente artículo donde indican sobre las tradiciones y costumbres gastronómicas. Tomado de. **Gastronomía Cuencana. Internet: <http://www.cuenca.com.ec> acceso: 06 jul 2012.**“La fiesta y la gastronomía se unen tanto entre nosotros, que casi se podría parafrasear así el adagio popular: “dime qué festejas y te diré qué comes”. Además, es importante la presencia del maíz en la preparación de muchas comidas como el tamal, el mote pata, el mote pillo y bebidas como la chicha, el rosero y el morocho. Todo el año es buena época para llegarse a la pequeña ciudad ideal para vivir, rodeada de montañas bajas, que exhiben todos los tonos del verde.

En cuanto a atención al cliente que es un punto muy importante debido a que es necesario saber cómo tratar bien a un cliente para poder darle un buen servicio razón por la cual se ha tomado el siguiente concepto tomado de. **Esquivel G., René. Como generar la satisfacción al cliente: un criterio para diseñar la excelente experiencia en tu cliente. Cuenca. Octubre de 2009.**”La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes. La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención. La curiosidad primero y la atención



UNIVERSIDAD DE CUENCA

después, preparan y condicionan al prospecto para aceptar e intervenir en los otros cinco pasos subsecuentes de la entrevista de venta.”





UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Objetivo general**

Analizar el nivel de satisfacción de los turistas que hacen uso de las instalaciones y servicios de los restaurante de comida típica “Guajibamba y El Maíz” en la ciudad de Cuenca.

### **Objetivos específicos**

- Recopilar información relativa al turismo y a la gastronomía de la ciudad de Cuenca.
- Analizar que método utilizan el restaurante El Maíz y Guajibamba para conocer el grado de satisfacción de sus clientes.

### **Metas**

- Proponer un plan de mejoramiento en el servicio.
- Conocer la preferencia gastronómica de los turistas con relación a los dos restaurantes.

### **Transferencia y difusión de resultados**

Para realizar la difusión de este ensayo será necesario realizar una investigación previa de la necesidad de esta información por parte de los restaurantes mencionados en el ensayo, para que ellos puedan conocer los resultados del ensayo y puedan poner en práctica las recomendaciones conociendo el nivel de satisfacción que provocan en los turistas que acuden a los mismos. Para con esto poder hacer que los turistas que reciben este servicio se sientan más seguros y satisfechos por el servicio y alimentación de los mismos.

Uno de los principales medios de difusión de este ensayo será la universidad de cuenca ya que ellos son los únicos con la autorización para publicar el contenido



UNIVERSIDAD DE CUENCA

del mismo. También a través de un informe de los resultados obtenidos de cada uno de los restaurantes.

### **Impacto**

El principal impacto del ensayo será en el ámbito social debido a que tiene que ver con la aceptación por parte de los turistas que realizan turismo gastronómico en los restaurantes de comida típica “Guajibamba y El Maíz”

### **Técnicas de trabajo**

El ensayo será basado en un método cualitativo debido a que se analizará la calidad de servicio para poder medir el nivel de satisfacción de los turistas.

También se investigará en libros, informes, internet, periódicos, etc. Ya que para la realización de este ensayo es necesaria la recopilación de toda la información que se encuentre disponible para que sea realizado de la manera correcta y no exista carencia de información, en los resultados que se espera conseguir.

Se utilizarán encuestas y entrevistas para ver la aceptación que tienen los restaurantes, las mismas que serán realizadas a los turistas que acudan a comer en estos lugares, con el fin de saber si los establecimientos se encuentran o no con un adecuado sistema de servicio y alimentación.

Se darán propuestas de capacitación al personal con el fin de brindar un buen servicio a los turistas.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Punto de vista y análisis crítico**

Durante la realización de este ensayo se pudo dar cuenta que el servicio de los restaurantes de la ciudad de Cuenca no es malo como piensan los turistas, al contrario los establecimientos analizados están muy interesados por conocer su aceptación por parte de los turistas que disponen de sus servicios.

Son de mucha importancia los datos recopilados en este ensayo debido a que ayudara a conocer las falencias del servicio y atención brindados, y de esta manera comenzar a realizar una mejora continua para satisfacer de la mejor manera al cliente.

A experiencia personal al visitar estos establecimientos la atención me pareció bastante buena solamente que los meseros no sabían hablar inglés en ninguno de los restaurantes y esto representaba un inconveniente porque la mayoría de turistas que estaban allí sabían hablar inglés pero no español y habían fuertes problemas en la comunicación por lo tanto indico un bajo nivel de satisfacción.

Se ha podido observar una gran mejora en el servicio de los restaurantes en comparación con años anteriores cuando no se preocupaban tanto de la atención debido a que no existía mucha competencia. Pero la fuerte competencia que hay ahora en la ciudad entre restaurantes de comida típica ha obligado a estos a mejorar drásticamente su servicio para poder posesionarse en la mente de los turistas. También han hecho alianzas con hoteles y agencias de viajes para ganar clientes, sin embargo al hacer esto su servicio debe ser excelente ya que este habla por toda la ciudad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Sección I**

### **Restaurantes de comida típica**

#### **Internacional**

A nivel nacional e internacional la gastronomía típica es uno de los puntos más representativos de los países o regiones donde se la prepare, es una identificación cultural que viene de generación en generación y es de mucho interés para los países ya que en la gastronomía típica esta su identidad. Es muy común hoy en día brindar un servicio personalizado en los diferentes restaurantes que hay y se trata de vender una experiencia más que un servicio de alimentación, de esto depende mucho el turismo gastronómico que a nivel mundial ha estado creciendo en un gran número en los últimos años. Actualmente la tendencia de los turistas que realizan turismo por la gastronomía no únicamente buscan comida sino una experiencia de la que nunca se puedan olvidar por ejemplo existen restaurantes en China donde se disfruta de platos típicos sentados en un inodoro, o en las Vegas donde se come mientras el restaurante gira en lo alto de un edificio y se puede observar toda la ciudad mientras se come. Aunque también van por la comida típica como la comida mexicana que convoca cada año miles de turistas, así como la comida Italiana y Francesa que son las mejores gastronomías del mundo, por lo tanto es necesario que en estas se brinde un servicio de excelencia ya que algunos de estos restaurantes se encuentran dentro de la Guía Michelin.

#### **Nacional**

Para el Ecuador es importante dar una buena presentación de su gastronomía por esta razón en todo lado se brinda un buen servicio dentro de estos restaurantes que destacan las tradiciones de una ciudad, país o región. En el caso del Ecuador existen varias regiones cada una con sus diferentes platos típicos. Como por ejemplo tenemos la comida de la costa muy famosa para los turistas de la sierra que visitan esta región, basada en comida del mar pescados y mariscos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

principalmente, también tenemos la comida de la sierra que una representación muy clara de la gastronomía en Cuenca donde se aprecia una fusión de toda la comida típica de los andes principalmente los tubérculos como: las papas, las ocas, las mashua, papa china, zanahoria, etc... También tenemos la comida del oriente basada en la yuca, el verde, peces y mamíferos de la zona. Cada región tiene su propia tradición y forma de preparar los diferentes platos y actualmente la atención al cliente esta creciendo mucho en estos restaurantes ahora se preocupan de hacer sentir bien a los turistas que disponen de estos servicios para hacerlos sentir en un lugar agradable.

### **Local**

Lo más importante para los turistas al momento de ir a comer en estos lugares de comida típica no es el hecho de comer sino el conocer nuevas tradiciones y costumbres como comer un cuy que para ellos puede ser una mascota en sus países, en algunos casos se pueden sentir ofendidos pero la mayoría de turistas tiene una mentalidad más abierta al mundo y sus costumbres, por lo tanto entienden que es una tradición de muchos años que debe ser respetada y se integran a participar de las costumbres.

En la ciudad de Cuenca se encuentran una gran cantidad de restaurantes donde se prepara la comida típica de la ciudad y cada uno de ellos trata de dar un buen servicio para de esta manera competir y ganar el mayor número de clientes en sus establecimientos, brindando comida cuencana y en algunos casos fusionando con otros tipos de comida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Sección II**

### **Importancia del análisis**

#### **Análisis de satisfacción**

La realización de este análisis será de mucha importancia para poder conocer la aceptación de los restaurantes por parte de los turistas que visitan los mismos. Este análisis sirve para ayudar a mejorar o saber en qué está fallando la atención o alimentación que brindan a los clientes.

Actualmente es de mucha importancia brindar un buen servicio a los clientes para ganarse un lugar en su mente y de esta manera ganar la competencia que cada vez es más dura dentro del campo de los restaurantes. Para ello es necesario mantener todo el tiempo satisfechos a los clientes ayudarlos y asistirlos en todo en caso de que ellos lo requieran siempre estar atentos con sus sugerencias y necesidades para ir mejorando poco a poco hasta alcanzar un servicio de excelencia.

Por estas razones para conocer el nivel de satisfacción que tienen los clientes es necesario realizar el análisis basado en encuestas y entrevistas principalmente para saber que está mal y que está bien del restaurante, de esta manera poder mejorar o cambiar ciertas cosas que pueden estar haciéndose mal al momento del servicio o de la atención dentro de las instalaciones de estos restaurantes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Sección III**

#### **Análisis de satisfacción**

En base al análisis realizado se ha observado que la gastronomía y los restaurantes de la ciudad forman parte importantes dentro del desarrollo de la actividad turística. Y es por ello que se debe mejorar la atención y sobre todo se debe implementar nuevos métodos de atención al cliente, para de esta manera lograr captar un mayor grupo de turistas del mercado de Cuenca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Sección IV**

### **Análisis y puntos de vista críticos**

Durante la realización de este ensayo pude darme cuenta que el servicio de los restaurantes de la ciudad de Cuenca no es malo como pensaba al contrario los establecimientos analizados están muy interesados por conocer su aceptación por parte de los turistas que dispusieron de sus servicios.

Son de mucha importancia los datos recopilados en este ensayo debido a que ayudara a conocer las falencias del servicio y atención brindados, y de esta manera comenzar a realizar una mejora continua para satisfacer de la mejor manera al cliente.

En mi experiencia personal al visitar estos establecimientos la atención me pareció bastante buena solamente que los meseros no sabían hablar inglés en ninguno de los restaurantes y esto representaba un inconveniente porque la mayoría de turistas que estaban allí sabían hablar inglés pero no español y habían fuertes problemas en la comunicación por lo tanto indica un bajo nivel de satisfacción.

He podido observar una gran mejora en el servicio de los restaurantes en comparación con años anteriores cuando no se preocupaban tanto de la atención debido a que no existía mucha competencia. Pero la fuerte competencia que hay ahora en la ciudad entre restaurantes de comida típica a obligado a estos a mejorar drásticamente su servicio para poder posesionarse en la mente de los turistas, también han hecho alianzas con hoteles y agencias de viajes para ganar clientes. Sin embargo al hacer esto su servicio debe ser excelente ya que este habla por toda la ciudad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Conclusiones**

Se ha llegado a la conclusión de que el turista prefiere lugares diferentes y ya no los típicos restaurantes encerrados sino que le gusta combinar arte y tradición mientras come.

Finalmente la gastronomía es una gran pilar dentro de la economía de cuencana ya que todos los turistas que llegan a cuenca están interesados por probar y conocer la gastronomía típica.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Recomendaciones**

- Proponer un plan estratégico de capacitación en el servicio para el personal de los establecimientos.
- Incrementar y mejorar el inglés dominado por los meseros.
- Mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio.
- Tener más conciencia y preocupación por los clientes.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Bibliografía**

Esquivel G., René. Como generar la satisfacción al cliente: un criterio para diseñar la excelente experiencia en tu cliente. Cuenca. Octubre de 2009.

Gallardo de la puente, Carlos. Fiestas y Sabores del Ecuador. Quito, Miguel Burneo Monroy. 2011.

La medición de la satisfacción del cliente en restauración. Internet: <http://www.gestionrestaurantes.com> acceso: 06 jul 2012.

Gastronomía Cuencana. Internet: <http://www.cuenca.com.ec> acceso: 06 jul 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Glosario**

Cuchi: Cerdo.

Mejora continua: Mejorar constantemente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexos

### Modelo de encuestas

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con este restaurante?

- Satisfecho
- Normal
- Insatisfecho

2. ¿Con qué frecuencia visita este restaurante?

- Diariamente
- Una a dos veces a la semana
- Una vez al mes
- Varias veces al año
- Es la primera vez

3. Volvería a este restaurante?

- Sí
- No

4. ¿Recomendaría este restaurante a un amigo?

- Sí
- No
- Quizás



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Preguntas de las entrevistas**

¿Qué tipos de restaurantes suele visitar en sus viajes?

¿Qué tipo de gastronomía es la que usted prefiere visitar?

¿Cómo le gustaría ser atendido en estos restaurantes?

¿Prefiere solo gastronomía típica o le gustaría combinar con gastronomía internacional?

¿En base a su experiencia que recomendaciones daría para mejorar el servicio?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Fotos del Guajibamba





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Fotos de El Maíz

