



Estrategias para la Capacitación y Control del Servicio Dirigidas a los Restaurantes Tradicionales del Cantón Nobol

Johanna Espinoza P., Mercedes León T., Ing. Vanessa León L. (Directora)

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Campus Las Peñas, Malecón 100 y Loja Bloque A, 2do. Piso, Guayaquil, Ecuador

jokaespi@espol.edu.ec; mcleon@espol.edu.ec; vcleon@espol.edu.ec

Resumen

La realidad que vivimos hoy en día nos muestra que la calidad de los alimentos es la principal preocupación para los consumidores y clientes, puesto que exigen información más detallada sobre los alimentos que adquieren, y por consiguiente, alcanzan mayor relevancia su naturaleza, origen, sistemas y procesos de producción, tradiciones productivas y culinarias, y todo aquello que resalte sus características y procedencias. Situación que impulsa, en un futuro no muy lejano, a que todos los alimentos y bebidas sean comercializados con certificados de acuerdo a normas reconocidas de Control de Calidad. En nuestro territorio, existen pueblos que pueden ser desarrollados como nuevos nichos turísticos aprovechando los recursos que poseen y que los diferencia unos de otros, como es el caso del cantón Nobol en la provincia del Guayas, donde se encuentran reposando los restos de la Santa Narcisca de Jesús, que a partir de su beatificación en 1992, son venerados por miles de creyentes y devotos. Y siendo la gastronomía de gran importancia para las nuevas tendencias de desplazamientos y ocio, se busca diseñar estrategias que integren a los prestadores del servicio de restauración del cantón Nobol en el desarrollo propicio de su actividad. Por esta razón, se propone un sistema de certificación, entre otras estrategias, que garanticen la seguridad alimentaria del producto final, ya que los consumidores actuales son exigentes al momento de elegir un local de alimentos y bebidas; y cuando se les ofrecen garantías de que los alimentos cumplen con las características y requerimientos demandados optan por dichos lugares.

Palabras Claves: Restaurantes Tradicionales, Estrategias, Capacitación, Control, Certificación, Gastronomía, Servicio al cliente

Abstract

The reality we live today shows that the quality of food is the main concern for consumers and customers, as they require more detailed information about the food they purchase; and therefore, its nature, systems and production processes, culinary traditions, and everything that highlight their characteristics and origins, achieve greater relevance among them. Situation that drives us to a non too distant future, in which all countries will establish certificates in order to commercialize food products and beverages according to recognized standards of quality control. In our territory, there are zones that can be developed as new tourism niches by embracing its touristic resources which differentiates them from each other, as in the case of Nobol canton from Guayas province, where Santa Narcisca Jesus' remains are resting and revered by thousands of believers and devotees since her beatification in 1992. And being the cuisine of great importance to the new trends in travel and leisure, strategies are being designed to integrate the Nobol's restoration service providers into the development of their business environment. For this reason, it is proposed a system of certification, among other strategies, which ensure food security of the final product along with what consumers today are demanding while choosing a food and beverage place; and when assurances that fit into the demanding requirements and characteristics are provided, they choose these sites.

Key words: Traditional Restaurants, Strategies, Training, Control, Certification, Food, Customer Service.



1. Introducción

El cantón Nobol desde hace varias décadas ha desarrollado el turismo religioso gracias a que es el lugar de natalicio de Santa Narcisca de Jesús, canonizada el 12 de Octubre del 2008. Esta situación ha sido aprovechada por noboleños en diversas formas, en especial con la restauración, sobre la cual se enfoca el presente trabajo de investigación.

2. La importancia de la inocuidad de los alimentos en el Turismo

Para las nuevas tendencias de desplazamientos de ocio, la gastronomía juega un importante rol de posicionamiento entre las principales preferencias, motivaciones y elementos que conforman la experiencia final de la visita hacia un destino. (Lexus Editores, 2007)

Los seres humanos requieren y consumen diariamente alimentos, fuente principal de energía. Sin embargo, esta ingesta se ve afectada por las malas prácticas en los diversos procesos a los que son sometidos, desde su producción en el campo hasta llegar a la mesa del comensal.

La propagación de enfermedades a través de los alimentos es una situación que se ha mantenido a lo largo de los años; realidad que está presente en los países subdesarrollados como en los países desarrollados.

Las enfermedades de transmisión alimentaria se conciben en un problema de salud así como turístico, puesto que, los visitantes de una zona desean vivir todas las experiencias posibles en el destino pero sin que esto signifique un riesgo para su salud. Más aun, tomando en cuenta que dichas enfermedades, en su mayoría, pueden ser previstas y controladas mediante el manejo adecuado de los alimentos.

Incluso, la importancia de la inocuidad de los alimentos radica sencillamente en el hecho de que todas las personas son merecedoras de un servicio que satisfaga sus necesidades inclusive, y principalmente, la seguridad alimentaria.

Y siendo la capacitación uno de los caminos para llegar a la formación profesional de las personas responsables de la preparación de los alimentos, se debe hacer énfasis en la información que se les provee. Es esencial que esta sea proporcionada de forma clara, sencilla y que llame la atención para su estudio.

Los manuales para la manipulación e higiene de los alimentos son variados, en cuanto a origen, presentación, dimensión, etc., pero sin duda alguna su finalidad es de instruir; orientados a personas con

diversos niveles de educación. Y bajo este precepto, se pone a consideración el manual de la OMS (2007): “Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos”; y el manual de la Secretaría de Salud de México (2001): Manual de Manejo Higiénico de los Alimentos; cuyo contenido sencillo y completo contribuye de forma oportuna al objetivo general de capacitar a los prestadores del servicio de restauración.

Sin embargo, tomando en cuenta que actualmente, la competencia entre las empresas involucradas en el sector de la restauración va en aumento y es más agresiva, nos encontramos con clientes cada vez más informados y que exigen servicios diferenciados y garantizados. Es muy importante cuidar hasta los más pequeños detalles para lograr captar, satisfacer y fidelizar aquellos clientes que pretenden un servicio de óptima calidad; por tanto un servicio de esta tipología debe incluir no solo un buen producto, sino también una excelente atención.

Para lograrlo, es necesario poner en práctica diversas estrategias, como las que García et al. (2003) sugieren: Sonreír, Comunicación verbal, Comunicación no verbal, Comunicación visual, Comunicación escrita, Escucha activa, Materialidad de la acogida, Continuidad de la acogida; incluyendo puntos relevante que propone Arduser (2004): ser cortés, atender rápidamente a los clientes, estar bien informado del producto o servicio, mostrar gratitud, cuidar la presentación personal, respetar la privacidad del cliente, ser ágil en la atención.

3. Turismo en Nobol y sus Restaurantes tradicionales

Nobol posee una superficie de 127,5 km². Se encuentra ubicada en el centro de la provincia del Guayas, a 35 kilómetros al norte de la ciudad de Guayaquil, entre un ramal de la cordillera de Chongón, en la región costera del Ecuador. Su torrente principal es el río Daule que está ubicado al este del cantón, sus afluentes son los ríos: el Magro, Bijagual y Guachapelí; limita al Norte, con el cantón Daule; al Sur, con el cantón Guayaquil; al Este, con el río Daule; y, al Oeste, con Isidro Ayora y Lomas de Sargentillo. La temperatura promedio va desde los 25°C a los 30°C, siendo el periodo de mayor humedad entre diciembre y abril, mientras que desde Junio hasta Septiembre, considerada como la estación fresca, se presentan temperaturas bajas. Se encuentra a 9 metros sobre el nivel del mar. Entre sus fechas conmemorativas están: 7 de agosto de 1992: creación del cantón Nobol; El 25 de octubre de 1992, la

beatificación de Narcisa de Jesús Martillo Morán, patrona de la población; El 8 de diciembre de 1869 falleció la beata Narcisa de Jesús Martillo Morán; 12 de Octubre del 2008, Canonización de Santa Narcisa de Jesús.

Su principal fuente de producción es el arroz, maizales, legumbres, hortalizas y frutales, especialmente mangos que existen de muchas especies; guabas y mamey.

Sin embargo, Nobol no vive solo de sus recursos agrícolas; el turismo religioso ha ocupado parte importante en la actividad del cantón.

Este privilegiado lugar es visitado semana a semana por miles de personas motivadas por su fe hacia Santa Narcisa de Jesús. Sólo en fieles, Nobol recibe aprox. 360.000 visitas anuales, según datos de la Arquidiócesis de Guayaquil en la oficinas del Santuario; siendo el domingo el día de mayor concurrencia. Los principales sitios turísticos giran alrededor de la Santa; entre los cuales se pueden destacar: el Santuario de San Narcisa de Jesús el cual posee un museo y tienda de souvenirs; la Hacienda San José donde vivió la “Violeta de Nobol”; el Malecón que brinda un marco distinguido al Santuario; entre otros.

La creciente actividad turística-religiosa difunde el comercio a través de: souvenirs en recordación de Santa Narcisa de Jesús así como música y películas, ventas de envases plásticos para el agua bendita, y otros negocios. Además de contar con la venta de la comida típica como son: el caldo de gallina criolla, seco de pato, caldo de salchicha, tortillas de verde o de choclo, muchines, fritada, humitas y los famosos maduros fritos con queso.

Se puede realizar una clasificación (macro) de los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón: Puestos de Comida y Restaurantes; siendo su principal diferencia la posesión de un local donde desarrollar sus actividades. Tomando, entonces a los restaurantes (poseedores de locales) se realiza una distinción más; y el presente estudio se orienta hacia quienes guardan las siguientes características, dadas por García *et al.* (2003) según las técnicas de gestión empleadas, para las empresas de restauración tradicional: escaso empleo de técnicas de gestión, poca implantación de los avances técnicos tanto en materias primas como en equipos; en su oferta priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar. De esta manera que el término a utilizar en referencia a estos establecimientos es: **restaurantes tradicionales**.

4. Descripción de la situación actual de los restaurantes tradicionales

Los restaurantes tradicionales están ubicados a lo largo de la Av. Amazonas (14) y en las cercanías del Santuario (17); en este último hay un conjunto de restaurantes (8) que desarrollan sus actividades en un terreno parcialmente modificado para su uso, quienes como infraestructura solo poseen techos: algunos de zinc, otros con toldas de plástico. Sin embargo se las ha tomado en cuenta para el estudio por su importancia en cuanto a consumidores, puesto que ellos son los principales beneficiarios de los fieles que salen del Santuario en busca de algún refrigerio.



Figura 1. Terrenos-Restaurantes Tradicionales
Fuente: Tesistas

El Plan Maestro de desarrollo turístico de la provincia del Guayas (2008) al hacer una evaluación de los servicios de restauración brinda una descripción que abarca con precisión la realidad en el cantón Nobol, siendo esta: “El sector carece de capacitación, tiene escasa asistencia técnica, poco acceso al mercado, falta de información, falta de conocimiento del mercadeo y empaquetamiento del producto. Además, hacen falta los incentivos que promuevan la coordinación entre las empresas, para así crear mayores oportunidades en la cadena de valores del producto”.

La formación de los prestadores de los restaurantes tradicionales ha sido empírica (en su mayoría); y a pesar de que los platos ofertados gozan de gran aceptación entre los consumidores, se ha comprobado ciertos factores que inciden en la calidad del servicio:

Tabla 1. Factores que afectan la calidad del servicio

PROBLEMAS	EFECTO
Flexibilidad en los permisos: - Ocupación de veredas	Los días de mayor afluencia producen caos peatonal, los visitantes deben transitar a la par con los automotores.
Uso de toldas plásticas	Son inseguras, producen impacto negativo visual y no son aptas para el clima del lugar.

Negocios funcionan sin infraestructura adecuada.	Incita a la desorganización. Merma la presentación de los establecimientos.
Basura y desperdicios en el local:	Contaminación del ambiente y contribuye a la presencia de insectos.
Limpieza de los trastes: - Hacen uso de lavacaras plásticas en la vía pública. - Arrojan el agua a las calles o terrenos.	Contaminan el área, producen un impacto negativo visual principalmente para el turismo, provocan malestar entre los transeúntes.
Mal estado de los fogones y cocinas llenas de grasa.	Afecta a la presentación de los locales. Prueba de no higiene en el lugar.
No hacen uso de uniformes e implementos básicos de protección: cofias, guantes, mandiles.	Se convierten en transmisores de microorganismos que pueden provocar enfermedades alimentarias.
El manipulador de alimentos también se encarga de cobrar.	
Atención indiferente.	Deteriora la imagen de servicio en el lugar.
Exhibición de alimentos al aire libre.	Se exponen a la contaminación ambiental: vehículos, personas e insectos.
La comida no mantiene la temperatura necesaria	Contribuye a la reproducción de microorganismos que podrían producir intoxicaciones e infecciones en los comensales.
Los productos contienen exceso de grasa.	Incide, a largo tiempo, en la salud de los consumidores.

Fuente: Tesistas

Los consumidores, por su parte brindaron su percepción acerca del servicio y producto de los restaurantes tradicionales a través de encuestas; proporcionando los siguientes resultados:

- La comida goza de buena cocción, mas contiene mucha grasa y en ocasiones no es servida en la temperatura adecuada.
- El aspecto de los establecimientos y la presentación del personal deben mejorar; sin embargo, la amabilidad de los prestadores del servicio es la adecuada, aunque en ocasiones puede tornarse indiferente.
- Los precios están a la par del servicio (y producto) ofertado.
- Los proveedores tienen que capacitarse para ejercer profesionalmente sus actividades

Es así que el destino así como su servicio de restauración gozan de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentadas a continuación:

Fortalezas:

- ☑ Fácil acceso al lugar y proximidad con el puerto marítimo principal.
- ☑ La elaboración de los platos típicos con productos cultivados en la zona, son tradicionalmente reconocidos por los consumidores a nivel nacional.
- ☑ Mantienen tradiciones propias del lugar (chanchodromo, rodeos montubios, pelea de gallos, etc.)

Debilidades:

- ☑ Prácticas no profesionales en la manipulación de los alimentos.
- ☑ La infraestructura inadecuada merma la imagen de los establecimientos.
- ☑ Desorden en la distribución de los puestos de comida (en la vía pública)
- ☑ Promoción inexistente del cantón en el área turística.

Oportunidades:

- ☑ La canonización de Narcisca de Jesús representa mayor interés por el turismo religioso hacia la zona.
- ☑ Las nuevas tendencias de consumo orientadas a la gastronomía regional y local, sobre todo en los alimentos elaborados con productos orgánicos.
- ☑ El interés de los órganos turísticos del gobierno local y nacional por desarrollar nuevos nichos y poder diversificar su oferta en la región costera del Ecuador. El desarrollo turístico de Guayaquil, permite crear paquetes turísticos que incluyan destinos cercanos a la ciudad.

Amenazas:

- ☑ Los fenómenos climáticos pueden, en su momento, incrementar el nivel del río Daule y los esteros aledaños a Nobol que se encuentra a 4 metros sobre el nivel del mar.
- ☑ En Guayaquil están creciendo los proyectos de urbanización a lo largo de la vía a la Samborondón y a la Costa, esto podría ocasionar a que excursionistas prefieran visitar sitios rurales cercanos a esos sectores y degustar de su gastronomía.
- ☑ La oferta culinaria en muchos sitios rurales de la región es similar, lo ideal sería que cada lugar marque su diferenciación con la gastronomía local.

5. Estrategias para la capacitación y control del servicio de los restaurantes tradicionales

La situación descrita de Nobol en relación a su servicio de restauración manifiesta la necesidad de proyectos, políticas, estrategias, entre otros, que contribuyan al desarrollo turístico del cantón.

Bajo este precepto se han formulado tres estrategias cuyo objetivo general es impulsar el servicio profesional y competitivo en el lugar.

5.1. Estrategia de Certificación: Salud & Sabor

Esta primera estrategia guarda los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Garantizar la inocuidad de los alimentos.
- ❖ Acreditar los servicios de restauración.
- ❖ Representar la calidad y salud del producto así como el servicio ofertado.
- ❖ Involucrar a los prestadores de los restaurantes tradicionales en la actividad turística del cantón.

La certificación consta de tres etapas:

I. Capacitación: Esta etapa cuenta con dos fases: Inducción e integración y Talleres.

Inducción e integración: Las personas que brindan el servicio en los restaurantes tradicionales del cantón Nobol, presentan cierta desconfianza con las autoridades y entidades públicas, debido a que tienen la experiencia de que los acercamientos realizados han sido para afiliarlos a la Cámara de Turismo, que de acuerdo a la versión de los propietarios en las entrevistas realizadas, no les representa ningún beneficio y lo conciben como gasto mas no como inversión. Por esa razón, se recomienda una fase de inducción en la que se pueda establecer básicamente los puntos a continuación:

Importancia de su servicio para el desarrollo turístico del cantón.- Es necesario darles a conocer qué puesto ocupan en el desarrollo turístico del cantón y por ende de la provincia; y cómo su comportamiento como prestadores turísticos, puede contribuir o perjudicar la actividad.

Beneficios de las capacitaciones.- Para esta propuesta, las capacitaciones van acompañadas de beneficios específicos para los prestadores y/o cantón, como son: formación profesional, diferenciación de la competencia, promoción del destino a través del reconocimiento nacional, etc., y todo cuanto signifique mejoras se debe informar, puesto que contribuyen a la motivación que se quiere implantar en ellos.

Información específica de las capacitaciones y del sistema en general.- Comunicar en forma clara cómo, dónde, cuándo y cuánto tiempo se realizarán las capacitaciones y el sistema en general; para que ellos estén conscientes de la responsabilidad que conlleva acceder a estos y puedan integrarse al programa. Además de establecer las características de los locales que pueden acceder al sistema:

- Tener existencia y representación legal

- Funcionar mínimo hace un año
- No ser venta ambulante
- No pertenecer a una cadena de restaurantes.

Talleres: Los talleres buscan proporcionar conocimientos actualizados sobre elementos conceptuales y herramientas fundamentales, regidas bajo el Codex Alimentarius y transmitidas por medio de los manuales citados en el estudio, a los prestadores de los restaurantes tradicionales, con el fin de que puedan realizar una correcta manipulación de los alimentos y ofrecer productos inocuos a sus consumidores, y a su vez, que comprendan cuáles son sus responsabilidades al transformar alimentos en un producto elaborado.

Tabla 2. Programa- Estrategia: Certificación Salud & Sabor

Fuente: Tesistas

El número de sesiones dependerá de la Dirección de Salud del Guayas y Subsecretaría de Turismo de la región (responsables de aplicar el sistema); no obstante, se ofrece un programa (ver tabla 2) a seguir y criterios a tomar en cuenta:

- Horario de lunes a viernes a partir de la 18h00.
- Prueba de conocimientos en sus locales.
- Hacer distinción entre los que acceden por primera vez o por renovación.

Etapas	Temas	Duración	Responsable	
CAPACITACIÓN	Inducción	Importancia de su servicio para el desarrollo turístico.	20 horas	Subsecretaría de Turismo
		Beneficios de capacitaciones		
		Información directa de las capacitaciones		
	Talleres	Higiene y buena práctica en manipulación de alimentos.	30 horas	
		Contaminación Cruzada y ETA's	15 horas	
		Higiene y saneamiento del local	15 horas	
Atención al cliente Relaciones Humanas		15 horas		
CONTROLES	Inspección: Previo Aviso De incógnito	1 vez al año	Dirección de Salud	
		1 vez al año		
ENTREGA DE INSIGNIA		Vigencia: Anual	Ministerio de Turismo y de Salud	

- Mantener la idea de gratuidad o al menos de bajo costo

II. Control: Será conveniente establecer inspecciones periódicas para asegurar la aplicación de los conocimientos impartidos y se sugiere que

estas sean mínimo dos veces al año; una con aviso de visita identificándose como inspector asignado, y otra de incógnito para ver el servicio real, puesto que con la primera inspección no se puede asegurar el comportamiento natural de los servidores; y una vez aprobado estos controles, se podrá otorgar y/o mantener la certificación.

Asimismo, el personal designado para las inspecciones dentro del sistema debe ser capacitado y evaluado constantemente; para que se encuentren en la total facultad para monitorear y verificar que el servicio y producto ofrecido cumpla con los estándares brindados en los talleres (la selección, formación y evaluación del personal será responsabilidad de las instituciones involucradas)

III. Certificación: La insignia recibida deberá ser colocada en la parte frontal de los establecimientos o en un lugar totalmente visible al público, la cual representa, a más del aseguramiento del servicio, el respaldo de las instituciones involucradas para el sector y por consiguiente con los consumidores. El nombre propuesto para la certificación es: Salud & Sabor y a continuación se brinda dos presentaciones que incluyen el logo de las entidades participantes en la certificación.

Figura 3. Diseño de la insignia: Salud & Sabor



Fuente: Tesistas

Alcances.- La adquisición de la certificación debe conquistar los siguientes alcances:

- ✚ Fomentar la conciencia de responsabilidad y compromiso de los prestadores del servicio de restauración hacia los consumidores.
- ✚ Obtener reconocimiento regional
- ✚ Diferenciar los servicios de restauración del cantón Nobol (Ventaja Competitiva)

Tabla 3. Análisis FODA de la Estrategia: Certificación Salud & Sabor

FORTALEZAS	DEBILIDADES
✚ Proporciona seguridad alimentaria a los consumidores de los	✚ Falta de confianza o de interés, por parte de los prestadores de

restaurantes tradicionales en Nobol. ✚ Brinda alta diferenciación de la competencia. ✚ La posesión de la insignia, representa y garantiza la calidad y salud del servicio tanto como del producto. ✚ Sistema único de certificación para los servicios de restauración en el país, iniciando su aplicación en Nobol. ✚ Los prestadores de servicios de restauración en Nobol están conscientes que el turismo religioso produce beneficios para sus negocios.	los restaurantes tradicionales, en acceder al sistema propuesto. ✚ Escaso recurso humano para brindar el servicio de capacitación e inspección. ✚ Ausencia de técnicas para conservar el interés de los prestadores de servicios en mantener la certificación (continuidad).
---	--

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
✚ Promoción del destino a través de la marca SOLO EN GUAYAS. ✚ Aplicación del Plan Maestro de Desarrollo Turístico de la provincia del Guayas. ✚ La cercanía con la ciudad de Guayaquil permite realizar excursiones hacia Nobol. ✚ Interés en implementar nuevos negocios de restauración.	✚ No asignación de recursos económicos para proporcionar la cobertura o subsidio de los valores implícitos. ✚ Difusión interna y/o externa insuficiente para alcanzar los objetivos planteados en la presente certificación. ✚ Desunión de los prestadores del servicio.

Fuente: Tesistas

5.2. Estrategias de Apoyo - Complementarias

Con el fin de brindar todas las herramientas necesarias para que la estrategia de certificación se aplique y cumpla su objetivo, se ha diseñado dos estrategias de apoyo-complementarias las cuales están orientadas a proporcionarles beneficios concretos a los establecimientos que participen en el sistema de certificación: estrategia “Paquetes Turísticos” y, estrategia “Alianza-Acuerdos Bancarios.

Estrategia Paquetes Turísticos: Los objetivos que busca lograr esta estrategia son:

- Inducir a la formación profesional de los prestadores de los restaurantes tradicionales
- Vincular los servicios de restauración con las operadoras turísticas.

- Incluir a los restaurantes tradicionales como proveedores de las prestaciones turísticas.

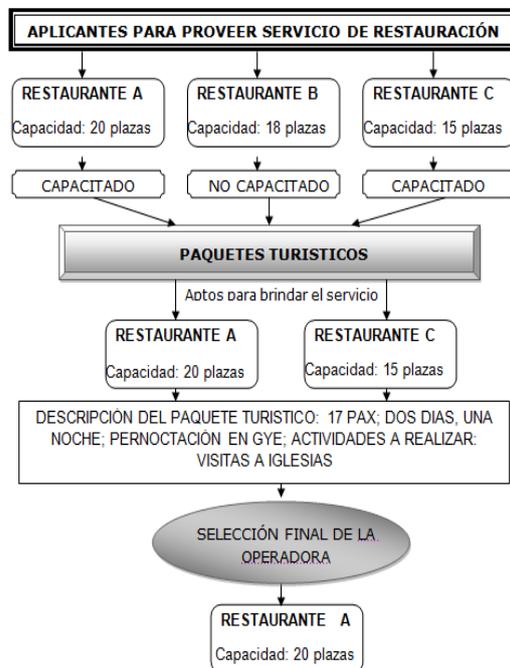
A semejanza de un concurso de meritos, se propone que las operadoras establezcan un acuerdo de participación mutua en que los restaurantes accedan a capacitaciones y controles de su servicio, (con la obtención final de la Certificación Salud & Sabor) y en respuesta, los operadores incluirán en sus paquetes turísticos los servicios de los restaurantes que cumplan con esta condición.

En el caso de haber un gran número de establecimientos aptos para participar en este programa, las operadoras son las responsables de determinar cual establecimiento es idóneo para un determinado paquete turístico en cuestión de capacidad, precio, variedad, entre otras características.

Los alcances a lograr son: Impulsar la inclusión del cantón en los circuitos turísticos provinciales; Incentivar las visitas internacionales hacia el destino.

Figura 4. Ejemplo de selección de restaurante
Fuente: Tesistas

Estrategia Alianza – Acuerdos bancarios: para motivar al sector de los restaurantes tradicionales a capacitarse y obtener la *Certificación de Servicios Turísticos en Restauración: Salud & Sabor*, así como



brindar oportunidad para que los prestadores de los restaurantes tradicionales adecuen sus locales, se propone que las entidades auspiciantes de la insignia firmen convenios con alguna casa/institución financiera, faciliten créditos a propietarios de este tipo de establecimientos para que adecuen sus locales

de acuerdo a las exigencias vigentes, pero uno de los principales requerimientos para acceder a este tipo de beneficio será, de contar con las acreditaciones de las capacitaciones que muestren una preparación profesional en el tipo de servicio que están ofreciendo.

De esta manera se busca incitar la mejora de la imagen de los restaurantes tradicionales del cantón Nobol.

6. Conclusiones

Después del estudio realizado se puede concluir lo siguiente:

a) Existe una gran falta de conocimiento y aplicación de normas que rijan la preparación de alimentos por parte de las personas que se desempeñan en la actividad de la restauración; el servicio es proporcionado de forma desordenada, empíricamente sin el soporte técnico necesario.

b) Para que Nobol pueda ser reconocido turísticamente por su oferta gastronómica, deberá cumplir un mínimo de requerimientos necesarios, atendiendo elementos tales como, adecuación de la planta, sanidad, manipulación de los alimentos, presentación de los platos y del personal encargado de la atención; cubriendo así las exigencias de los actuales flujos turísticos. Pero al momento de implementar las mejoras, se deberán mantener los rasgos que identifican al lugar.

c) En el sector turístico no existe aún promoción y comercialización de Nobol. Sin embargo, el lugar tiene mucha acogida y va avanzando gracias a la canonización de Narcisa de Jesús; lo que lo hace ver como un destino interesante, que se puede incluir a futuro, en la propuesta de nuevos paquetes turísticos que diversifiquen o amplifiquen la oferta de la costa ecuatoriana.

d) Por otra parte, la provincia del Guayas busca convertirse en un destino competitivo a nivel nacional e internacional, por lo que el presente estudio propone un sistema de capacitación, control y certificación aplicada a los restaurantes tradicionales del cantón, que por sus características propias permiten partir de un nivel propicio acorde al objetivo del sistema; mediante el cual, a través de talleres, inspecciones y posterior otorgamiento de la insignia, los prestadores aseguran al consumidor su profesionalismo y calidad en el servicio y/o producto ofrecido. Y como soporte, para el desarrollo efectivo de esta propuesta macro, también se proponen estrategias de alianza entre los restaurantes tradicionales del cantón Nobol con las agencias de viaje de la provincia, y acuerdos financieros; en busca de establecer acciones que motiven y



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA



comprometan a los prestadores del servicio de restauración a capacitarse, adquirir la certificación y mantener el nivel necesario para brindar el servicio no solo a los turistas locales sino también a los internacionales.

7. Recomendaciones

El desarrollo y la aplicación efectiva del sistema propuesto requieren del apoyo de diversos sectores (políticos, económicos, sociales); a continuación se citan los puntos más relevantes que demandan mayor soporte:

- ✓ Formular políticas o estrategias para regularizar, ordenar y vigilar estos negocios que influyen directamente a los restaurantes tradicionales, debido a que no existe un control eficiente en cuanto al número y localización de los puestos de comida a lo largo de la Av. Amazonas.
- ✓ Diseñar un catastro de los establecimientos que brindan el servicio de alimentación, puesto que en las diversas visitas al Municipio para la obtención de información que apoye esta investigación, se descubrió que no existe ningún tipo de registro de los mismos, lo que puede ocasionar trabas para proyectos futuros.
- ✓ Fomentar la creación de una organización o asociación formal, mediante la cual los prestadores del servicio puedan expresarse y mantener el diálogo con las autoridades, enfocándose a la armonización de los actores principales y responsables del desarrollo turístico de la zona.
- ✓ Implementar propuestas que estimulen las otras áreas del turismo (fuera del turismo religioso) con el que cuenta el cantón como el agroturismo; la dirección de turismo del I. Municipio del cantón Nobol no cuenta con planes específicos en cuanto a desarrollo turístico.
- ✓ Modificar y/o actualizar la página Web para motivar el interés de sus visitantes, ofertando sus diversos productos y servicios, y brindando información detallada sobre las diferentes actividades y acontecimientos que en él se suscitan, de manera que puedan hacer uso de esta herramienta que en nuestros días (el Internet) es una de las vías a la cual se accede en busca de información sobre diferentes destinos, este medio podría contribuir a la promoción de Nobol como destino turístico.

8. Agradecimientos

Agradecemos a los prestadores de servicio de los restaurantes tradicionales y a las autoridades

municipales del cantón Nobol por toda la ayuda brindada. Y de forma muy especial a nuestra Directora de Tesis, Ing. Vanessa León L. por proporcionarnos el soporte necesario para la realización de este trabajo.

9. Referencias

- [1] Lexus Editores, *Turismo Hotelería y Restaurantes*. Barcelona: Lexus Editores, 2007.
- [2] Organización Mundial de la Salud, *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Ginebra: OMS, 2007.
- [3] Secretaria de Salud de México, *Manual de Manejo higiénico de los alimentos*. México D.F.: SSA, 2001.
- [4] García O., Francisco; García O., Pedro; Gil M., Mario, *Técnicas de servicio y atención al cliente: Hostelería y turismo*. XXX: Thomson, 2003.
- [5] Arduser, Lora, *Entrenamiento para el mesero/mesera: Como formar a su personal para una ganancia máxima: 365 secretos revelados*. Florida: Atlantic Publishing Company, 2004.
- [6] The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies Rosen College of Hospitality Management University of Central Florida, *Plan Maestro de Desarrollo Turístico para la Provincia del Guayas*, Convenio de Cooperación entre el Hon. Consejo Provincial del Guayas y la Cámara Provincial de Turismo del Guayas, 2008