

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ - EXTENSIÓN PEDERNALES

EXTENSIÓN PEDERNALES

Carrera de Administración de empresas turísticas



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Proyecto de tesis previo a la obtención del título Licenciado en
Administración de empresas turísticas

TITULO:

Innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de
restauración de la parroquia Pedernales

AUTOR (A)

Evelyn Mariuxy Salazar Villegas

TUTOR (A)

Ing. Tatiana Aracely Vera Calderón

PEDERNALES – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador

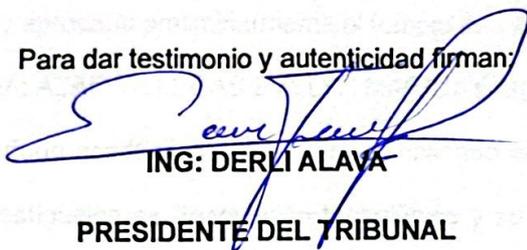
Certifica:

Que el trabajo de fin de carrera en la modalidad de Proyecto de investigación titulado: **"Innovación Tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de restauración de la Parroquia Pedernales"** realizado y concluido por el Señorit: **Salazar Villegas Evelyn**, ha sido revisado y evaluado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera antes mencionado cumple con los requisitos académicos, científicos y formales suficientes para ser aprobado.

Pedernales, 2024

Para dar testimonio y autenticidad firman:



ING: DERLI ALAVA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



ING: ISIDRO ALCIVAR
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



ING: LUIS ESPINEL
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
	Página 1 de 1	

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la carrera de Turismo de la Extensión de Pedernales de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado y aprobado preliminarmente el trabajo de integración curricular, bajo la autoría de la estudiante SALAZAR VILLEGAS EVELYN MARIUXY, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es "Innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de restauración de la parroquia Pedernales"

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Pedernales, 16 de diciembre de 2024

Lo certifico,

Ing. Tatiana Vera Calderón.
Docente Tutor(a)
Área: Turismo

III

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **SALAZAR VILLEGAS EVELYN**, con cédula de identidad No. **1313953968**, declaro que el presente trabajo de titulación: **INNOVACION TECNOLOGICA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE RESTAURACION DE LA PARROQUIA PEDERNALES**, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existente y respetando los derechos intelectuales de terceros considerados en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaro que las ideas y contenidos expuestos en el presente trabajo son de mi autoría, en virtud de ello, me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación antes mencionada.

Pedernales, 2024

SALAZAR VILLEGAS EVELYN

C.I.: 1313953968

Dedicatoria

Dedico esta tesis, primero a Dios y a mi hermano/a que están el cielo por no dejarme sola nunca, por darme la fuerza, sabiduría y salud para culminar este importante paso en mi vida.

A mis padres el sr Jesús Salazar y la sra María Villegas quienes con su ejemplo de dedicación, esfuerzo y valores me enseñaron a luchar por mis sueños, su amor incondicional y su sacrificio han sido mi inspiración y mi guía en cada etapa de mi vida este logro es de ustedes.

A mi esposo Cristhian Velasquez, por ser mi apoyo, mi motivación constante y mi compañero incondicional en este viaje, tus palabras de aliento, tu paciencia y tu amor fueron mi refugio en los momentos mas desafiantes este logro también es tuyo.

Al igual que el tuyo hermano Diogenes Salazar que a pesar de la distancia no fue un impedimento para todo ese apoyo moral que me brindas, este logro también es tuyo.

A mi tutora Ing. Tatiana Vera por toda la paciencia y dedicación para que yo pueda culminar con esta etapa de mi vida, gracias por compartir sus conocimientos, por su compromiso inquebrantable con mi formación, este logro es también un reflejo de su invaluable contribución y de su pasión por enseñar. Siempre llevare con aprecio sus enseñanzas y el impacto positivo que dejo en mi vida profesional y personal, la admiro mucho.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco profundamente a Dios por brindarme la fortaleza, sabiduría, y perseverancia necesaria para alcanzar este logro académico, a mi padre el sr Jesús Salazar y a mi madre sra Maria Villegas quienes me impulsaron y me apoyaron día a día para poder lograr todo lo que soy ahora, a mi Esposo Cristhian Velasquez por todo el esfuerzo que hizo para darme ese apoyo económico y moral el cual fue un pilar fundamental en este proceso, a mi hermano Diogenes Salazar que a pesar de la distancia estuvo apoyándome moralmente, a mi tutora Ing. Tatiana Vera por todo su compromiso con la excelencia académica y su disposición por compartir sus conocimientos que han contribuido significativamente en el desarrollo de esta investigación, la llevare siempre en mi corazón.

Índice

Certificación de aprobación de trabajo de Titulación	¡Error! Marcador no definido.
Certificación del tutor	¡Error! Marcador no definido.
Autoría de responsabilidad	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Índice de tablas	¡Error! Marcador no definido.
Índice de figuras	¡Error! Marcador no definido.
Resumen Ejecutivo	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	¡Error! Marcador no definido.
1.1.Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Formulación de la pregunta de investigación	5
1.3. Objetivos del proyecto	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación del proyecto	5
1.5 Marco Teórico.....	7
1.5.2. Antecedentes	7
1.5.3. Bases teóricas.....	8
1.5.3.1. La calidad de servicio.....	8
1.5.3.2.La calidad de servicios de restauración	9
1.5.3.3. Modelo Serqual.....	10
1.5.3.4. Sensibilidad.....	10

1.5.3.5. Seguridad	11
1.5.3.6. Experiencia del cliente	11
1.5.3.7. Satisfacción del cliente	12
1.5.3.8. Fidelización	13
1.5.3.9. Servicio al cliente.....	13
1.5.3.10. Capacitación al personal	14
1.5.3.11. Innovación en el servicio	15
1.5.3.12. Marketing y promoción.....	15
1.5.4. Estrategias de Marketing.....	15
1.5.4.1. Imagen y reputación	16
1.5.4.2. Innovación Tecnológica	18
1.5.4.3. Innovación tecnológica en restaurantes	18
1.5.4.4. Beneficios de la tecnología en restaurantes	19
1.5.4.5. Tipos de Innovación tecnológica en restaurantes	20
1.5.4.6. Pedidos digitales	20
1.5.4.7. Menus con código QR	21
1.5.4.8. Tecnologías sostenibles	23
1.5.4.10. Incorporación de IA	¡Error! Marcador no definido.
1.5.4.11. Restaurantes en redes sociales	24
1.5.4.12. Promoción de menús y ofertas especiales	¡Error! Marcador no definido.
1.5.4.13. Instagra.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.4.14. Facebook	26
1.5.4.15. Interactuar con los clientes	26
1.5.4.16. Influencers y colaboraciones 27	1.5.4.17. Reseñas
y reputaciones	28

1.5.4.18. Historial y videos en tiempo real	28
1.5.4.19. Criptomonedas	29
CAPÍTULO II: DESARROLLO METODOLÓGICO	30
2.1. Enfoque de la Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2. Enfoque Cuantitativo	30
2.1.2. Enfoque cualitativo	30
2.2. Diseño de la Investigación	30
2.3. Tipo de investigación nivel o alcance	31
2.4. Método de investigación	33
2.4. Investigación exploratoria	33
2.4. Investigación descriptiva	33
2.4.1. Método analítico	33
2.4.2. Método inductivo	34
2.5 Población.....	34
2.6 Muestra	35
2.7 Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
2.7.1. Entrevistas.....	36
2.7.2. Encuestas.....	36
2.7.2. Fichas de observación	36
2.7.3. Operacionalización de variables	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1.1. Resultados de métodos y técnicas de investigación utilizadas	39
3.3. Discusión.....	68
3.4. Contestación a la pregunta de investigación.....	70
3.5. Análisis del resultado	71

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	73
4.1 Nombre de la Propuesta	73
4.2 Objetivos	74
4.1 Objetivo General	74
4.2 Objetivo Especifico.....	74
4.3 Actores involucrados.....	74
4.4 Descripción de la propuesta	74
4.5 Plan de acción	86
4.6 Seguimiento y control	86
6.4. Presupuesto	87
Conclusiones	87
Recomendaciones	88
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.
Evidencia de entrevista	¡Error! Marcador no definido.
Evidencia de encuesta	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones del Modelo SERQUAL

¡Error! Marcador no definido.

Tabla 2: Aspectos claves del servicio al cliente	14
Tabla 3: Contenido estrategias de marketing.....	16
Tabla 4: Tecnología sostenible	23
Tabla 5: Muestreo	35
Tabla 6:Población	35
Tabla 7: Personas a encuestarse.....	35
Tabla 8: Operalización de Variables.....	38
Tabla 9:Restaurantes con innovación tecnológica	42

Tabla 10:Ficha de observación	43
Tabla 11: Entrevista	48
Tabla 12: Genero.....	51
Tabla 13:Edad	52
Tabla 14: Importancia de los recursos tecnológicos	53
Tabla 15: Implementación de tecnología	54
Tabla 16: Tecnología para mejorar calidad-precio	56
Tabla 17: Tecnología mejorando experiencias	57
Tabla 18: Restaurantes innovadores con mejor percepción.....	58
Tabla 19: Adaptación de tecnologías en restaurantes	59
Tabla 20: Recursos tecnológicos y su influencia en la calidad de servicios.....	60
Tabla 21: Implementación de recursos tecnológicos	61
Tabla 22:Prioridad de tecnología en restaurantes	62
Tabla 24:Adopción de Chat Bots y Menús digitales	64
Tabla 25:Implementación de Tecnologías sostenibles	65
Tabla 26:Avances tecnológicos y su facilidad de pedido y pago	66
Tabla 27:Tecnología avanzada en restaurantes	67
Tabla 28:Plan de acción	88
Tabla 29:Control de acciones	86
Tabla 30: Presupuesto	87

Tabla de figuras

Figura 1:Sensibilidades de la calidad de servicios	11
Figura 2: Satisfaccion del cliente	13
Figura 3: Herramientas y tecnologías para mejorar la calidad de servicios	18
Figura 4: Innovación tecnológica en restaurantes	19
Figura 5: Instagram	26
Figura 6: Facebook	26
Figura 7:Interaccion con el cliente.....	27
Figura 8:Influencers y colaboraciones	27

Figura 9. Reseñas	28
Figura 10. Videos en tiempo Real.....	29
Figura 11. Ventajas y desventajas de Criptomonedas	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Restaurante costa azul	40
Figura 13. Restaurante la choza	40
Figura 14. Restaurante Mundo Marino	40
Figura 15. Restaurante El costeñito	41
Figura 16. Restaurante El costeñito #2	41
Figura 17. Restaurante a todo Carbon.....	41
Figura 18. Restaurante Viña del Mar	42
Figura 19. Restaurante Abrazados Bar	42
Figura 20. Restaurante Bar Parrales.....	42
Figura 21. : Restaurante La Marejada	42
Figura 22. Genero	51
Figura 23. Edad	52
Figura 24. Importancia de los recursos tecnológicos	53
Figura 25. Implementación de tecnología	54
Figura 26. Tecnología para mejorar calidad-precio.....	56
Figura 27. Tecnología mejorando experiencias	57
Figura 28. Restaurantes innovadores con mejor percepción	58
Figura 29. Adaptación de tecnologías en restaurantes	59
Figura 30. Recursos tecnológicos y su influencia en la calidad de servicios	60
Figura 31. Implementación de recursos tecnológicos	61
Figura 32. Prioridad de tecnología en restaurantes.....	62
Figura 33. Adopción de Chat Bots y Menús digitales	¡Error! Marcador no definido.
Figura 34. Implementación de tecnologías sostenibles	65
Figura 35. Avances Tecnológicos y su facilidad de pedido y pago.....	66
Figura 36. Tecnología avanzada en restaurantes	67
Figura 37. Manual Diseño de formación	76
Figura 38. Qr.....	84
Figura 39. Menú digital.....	85

Resumen Ejecutivo

El sector restaurantero tiene un rol clave en el desarrollo turístico de la Parroquia Pedernales. En el cual se busca analizar la importancia de la implementación de innovación tecnológica en los restaurantes de la Parroquia Pedernales para brindar servicios de calidad, en esta investigación se utilizó una metodología mixta que abarca el enfoque cualitativo y cuantitativo, incluyendo fichas de observación, entrevistas y encuestas, revisión bibliográfica. Los resultados de las encuestas indican que la innovación tecnológica en los restaurantes efectivamente contribuye al desarrollo turístico de la Parroquia Pedernales, destacándose su diversidad y su capacidad para satisfacer las necesidades de los turistas, mediante la creación del manual, y el menú con QR, incrementarían la afluencia de turistas en la zona. En conclusión, los recursos tecnológicos elevan la calidad de los servicios de restauración de la Parroquia Pedernales ya que ayuda a fortalecer la competitividad entre establecimientos y promueve a un desarrollo sostenible que responda a las demandas actuales del mercado que cada vez está más digitalizado, en esta investigación se ofrece un marco práctico y contextualizado para guiar la gran transformación del sector gastronómico de la Parroquia Pedernales, analizando el impacto de la calidad de servicios que se brinda a los comensales

Palabras claves: Innovación, tecnológica, manual, sostenible, impacto

Abstract y Keywords

The restaurant sector plays a key role in the tourism development of Pedernales Parish. In which we seek to analyze the importance of the implementation of technological innovation in the Pedernales Parish to provide quality services, in this research we use a mixed methodology that encompasses the qualitative and quantitative approach, including observation sheets, interviews and surveys, bibliographic review. The results of the surveys indicate that technological innovation in restaurants effectively contributes to the tourist development of Pedernales Parish, highlighting its diversity and its ability to satisfy the needs of tourists through the creation of the manual, and the menu with QR would increase the influx of tourists in the area. In conclusion technological resources raise the quality of the restaurant services of the Pedernales Parish since it helps strengthen competitiveness between establishments and promotes sustainable development that responds to the current demands of the market that is increasingly digitalize, this research offers a practical and contextualized framework for the great transformation of the gastronomic sector of the Pedernales Parish. Analyzing the impact of the quality of services provided to diners.

Keywords: Innovation, technological, manual, sustainable, parish, quality.

CAPITULO 1: CONCEXTUALIZACION DE LA INVESTIGACION

1.1. Introducción

Rodriguez (2018) Menciona que la innovación tecnológica ha transformado numerosos sectores en todo el mundo y el sector de la restauración vivencial no ha sido una exclusión, durante los últimos años el avance de la tecnología ha llevado a una evolución en los servicios de restauración, históricamente el progreso tecnológico ha tenido un impacto profundo en la calidad, eficacia y sostenibilidad de los servicios de restauración.

Como ya sabemos hoy en día convertido la tecnología es una herramienta vital en la mejora de la experiencia del cliente y la eficiencia del sistema interno, los restaurantes han implementado sistemas de datos automatizados, los pedidos digitales, facturas electrónicas y los menús con Qr, estas innovadoras aportaciones han permitido que los establecimientos de restauración se vayan adoptando a las crecientes necesidades de los consumidores que exigen un mejor servicio al cliente y un mejor servicio personalizado y que integren practicas sostenibles.

López (2020) señala que los tipos de innovaciones tecnológicas como la, digitalización de menús, sistemas de reservas como software de gestión de inventarios, facturas electrónicas, y la implementación de métodos de pago digitales, se logran observar en algunos establecimientos de restauración ya han implementado, plataformas de entrega a domicilio a través de aplicaciones móviles, como muchos ya sabemos esta implementación es una tendencia impulsada por la pandemia del COVID-19 en la cual acelero la necesidad de soluciones tecnológicas en el sector restaurantero y en algunos sectores más.

El impacto de las innovaciones no solo se mide por los términos de eficiencia operativa, sino también por la mejora perceptible de la calidad de servicios que ofrecen los restaurantes, el aspecto clave que tienen estos restaurantes es la satisfacción de los clientes que se ve beneficiada por la rapidez en la atención y la facilidad en los procesos de compra y pago y también la personalización de la oferta gastronómica gracias al análisis de los datos de consumo.

A lo largo de esta investigación, vamos a examinar distintivas herramientas tecnológicas que se pueden implementar en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, analizando las ventajas y desventajas que atraen estas herramientas tecnológicas.

En el capítulo 1, se comprende desde la búsqueda documental, en la cual se basa en el planteamiento del problema donde se detallan e identifican las variables y formulación de la pregunta de investigación, en donde se obtendrán respuestas en los siguientes capítulos, luego sigue el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación la cual se redacta desde la conveniencia de la investigación, la relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y por último la utilidad metodológica, el marco teórico que detalla los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales para fundamentar el impacto de la innovación tecnológica en la calidad de los servicios.

En el capítulo 2, está diversificado por la metodología de la investigación, en donde se aplicarán los métodos cualitativos y cuantitativos, detallando las técnicas e instrumentos de investigación, también se aplicará la muestra, la población, las cuales fueron esenciales para lograr obtener datos específicos que nos ayudan a determinar la propuesta y el correcto desarrollo de la investigación.

En el capítulo 3, se muestran los resultados y la discusión de la investigación, en la cual se representan los resultados de los métodos y técnicas como la ficha de observación y la entrevista aplicados en esta investigación, también se realizó el respectivo análisis e interpretación de datos y su ordenamiento gráfico y sus respectivas tablas, la contestación a la interrogante de investigación y por último el análisis.

En última instancia en el capítulo 4, se plantea la propuesta dentro del estudio donde se detalla el nombre, la justificación, objetivos, actores involucrados, descripción detallada, el plan de acción con su respectivo control y seguimiento para su desarrollo, con el fin de motivar e impulsar a los servidores de la asociación de restauranteros mediante un manual el cual tiene la finalidad de captar la atención para que desarrollen sus destrezas y habilidades sobre el uso y monitoreo de las herramientas tecnológicas, seguido de los capítulos puntualizados se establecieron las conclusiones, recomendaciones, anexos y bibliografía.

1.2. Planteamiento del problema

Duran (2017) afirma que “los restaurantes buscan un buen posicionamiento, pero principalmente la satisfacción de sus consumidores lo cual es un aspecto muy determinante para toda empresa”. En la industria de la restauración en Latinoamérica, la calidad de los servicios ha evolucionado significativamente, alineándose con las perspectivas globales las administraciones de restaurantes han innovado en los servicios que ofrecen a sus clientes, basándose en los principios de la filosofía de la calidad que predomina en la mayoría de las organizaciones a nivel mundial hoy en día la tecnología ha transformado el estilo de vida de las personas, impactando positivamente en los servicios de los restaurantes y mejorando la experiencia del cliente, el uso de la tecnología en este sector ha tenido un gran impacto en la calidad del servicio orientándose hacia la percepción de un servicio de alta calidad, lo que se ha convertido en una de las tareas más cruciales de ejecutar. Actualmente la calidad del servicio es un sistema ampliamente adoptado por los restaurantes de todo el mundo.

Lencastre (2020) menciona que satisfacer las necesidades de los clientes involucra una adecuada gestión logística de la calidad del servicio es por eso que en Colombia la innovación tecnológica ha tenido un impacto considerable en la calidad de los servicios de restauración transformando de una manera en que los restaurantes operan y como interactúan con sus clientes. La adopción de tecnologías avanzadas, como aplicaciones móviles para reservas y pedidos, sistemas de pago sin contacto, y plataformas de entrega a domicilio, ha mejorado la eficiencia y la comodidad tanto para restaurantes como para los consumidores, el uso de la tecnología en la gestión en el Restaurante Herreros Cali ha permitido una mayor precisión en la toma de pedidos, reducción en los tiempos de espera y una mejor gestión de inventarios, lo que garantiza una experiencia más satisfactoria para el cliente. Además, la implementación de soluciones basadas en datos ha facilitado la personalización del servicio, permitiendo a los restaurantes adaptar sus ofertas a las preferencias individuales de los clientes, la digitalización en Restaurante Herreros Cali no solo ha elevado los estándares de calidad del servicio, sino que también ha permitido a los restaurantes responder de manera más efectiva a las demandas del mercado, ya que ha mejorado la competitividad en un entorno más globalizado.

Sánchez (2017) destaca que el entorno en la calidad de servicios, la seguridad de los alimentos y el uso de la tecnología, están tomando una mayor atención en Ecuador en especial en los

restaurantes, el servicio y el nivel de conocimiento de los clientes es muy alto acerca de la calidad y los productos. La tecnología ha permitido a los restaurantes gestionar y mejorar sus operaciones internas, como la administración de inventario, la personalización de menús y la comunicación con los clientes; estas innovaciones no solo han reducido los tiempos de espera, sino que también ha mejorado la precisión en los pedidos, también han facilitado una atención más adaptada a las preferencias de los clientes, el impacto de la tecnología también se refleja en la capacidad de los restaurantes para adaptarse a las nuevas demandas del mercado,

Mientras tanto Cruz (2018) Menciona que “Mejorar la calidad de servicios en restaurantes favorecerá al propósito del turismo gastronómico”

Cadena (2015) Menciona que la innovación tecnológica en la Provincia de Manabí juega un papel crucial en la mejora de la calidad de los servicios de restauración, la adopción de tecnologías como sistemas de delivery, aplicaciones móviles para pagos, reservas y diversas plataformas digitales han permitido a los restaurantes innovar de una manera positiva que ha permitido brindarles un servicio de calidad y mejorar la experiencia de los comensales, la valoración y la satisfacción de los clientes respecto al servicio brindado se convierte en una herramienta impredecible para los restaurantes y su calidad de servicios.

Los restaurantes de la Parroquia Pedernales son conocidos por su oferta gastronómica variada, la falta de innovaciones tecnológicas en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, dificultan este desarrollo tecnológico en la mayoría de los restaurantes, Históricamente Pedernales enfrenta cortes de energía debido a falta de mantenimiento de los transformadores en la cual esto afecta a la operatividad de equipos electrónicos y tecnologías, por otra parte los costos de implementación y los mantenimientos de tecnologías avanzadas son una gran barrera para los restaurantes medianos y pequeños, por último la falta de capacitación adecuada al personal que labora en los restaurantes limitan el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

1.2.1 Identificación de variables

Variable Dependiente: La calidad de servicios de restauración.

Variable Independiente: La innovación tecnológica

1.2.2 Formulación de la pregunta de investigación

¿Influyen los recursos tecnológicos en la mejora de la calidad de servicios en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

1.3 Objetivos del proyecto

1.3.1. Objetivo general

- Analizar el impacto de la innovación tecnológica en la calidad de los servicios de restauración de la Parroquia Pedernales.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los restaurantes que cuentan con innovación tecnológica de la Parroquia Pedernales
- Evaluar la calidad de servicios ofrecidos en los restaurantes con innovación tecnológica de la parroquia Pedernales
- Proponer estrategias basadas en innovación tecnológica para restaurantes de la parroquia Pedernales

1.4 Justificación

Los negocios de restaurantes en la Parroquia Pedernales son uno de los principales generadores de movimientos económicos considerando los datos del INEC(2017), por ello es necesario generar estudios que aporten a este sector, siendo la innovación tecnológica un factor primordial de estos establecimientos por lo tanto, es necesario conocer como estos aplican conceptos, metodologías, técnicas y otras herramientas inherentes, una vez identificado como se desarrollan las diferentes estrategias para poder generar innovaciones en el sector restaurantero debemos conocer la percepción por parte de los clientes ya que de esta manera podemos analizar la correlación

El factor de calidad del servicio no exhibe los resultados más problemáticos de las percepciones, por la cual los consumidores señalan que los restaurantes de la parroquia Pedernales no disponen de colaboradores que gestionen un servicio de excelencia por falta de la tecnología, como ya sabemos la calidad de servicios es esencial para el éxito del área de restauración, es por esta razón que el servicio de excelencia es afín con la bio seguridad y las políticas sanitarias, para resolver esta problemática es importante tomar en consideración la capacidad de los administradores, los empleados, los cocineros y también el ambiente del servicio y que las infraestructuras sean

esenciales para crear la satisfacción del cliente, también podemos abarcar que la calidad de servicios electrónicos crea fidelidad del consumidor.

La investigación sobre la innovación tecnológica y su impacto en la calidad de los servicios de restauración en la parroquia Pedernales es altamente conveniente debido a la creciente necesidad de adaptar el sector de la restauración a los avances tecnológicos, Pedernales como una región en desarrollo con un potencial turístico significativo se enfrenta a retos en la mejora de sus servicios de restauración, mientras tanto podemos observar cómo la tecnología va optimizando estos servicios, permitiéndoles a los restaurantes locales mejorar su eficiencia y competitividad respondiendo a las demandas actuales del mercado y elevando la calidad de la de la experiencia del cliente.

La relevancia social de esta investigación radica en la capacidad para mejorar la calidad de vida de las personas locales, residentes y también de los visitantes de Pedernales, al incrementar la calidad de los servicios de restauración a través de la tecnología, se fomentará un entorno más agradable para los visitantes, también se generan empleos contribuyendo al desarrollo económico de la localidad, esta investigación puede impulsar el turismo en la Parroquia Pedernales atrayendo a visitantes y así promoviendo un crecimiento sostenible en la Parroquia.

Las implicaciones prácticas de la investigación son significativas en los hallazgos por que podrán guiar a los propietarios de los restaurantes a la adopción de la tecnología que optimicen sus operaciones, mejoren la gestión de recursos y ofrezcan una mejor experiencia al cliente, así mismo esta investigación proporcionara información específicas para implementar soluciones tecnológicas que les permitirá a los restaurantes locales tomar decisiones informadas y aplicar estrategias eficaces para mejorar la calidad del servicio.

En el valor teórico de esta investigación se radica en la contribución al entendimiento de como la innovación tecnológica puede influir en el sector de restauración en la Parroquia Pedernales, esta investigación ampliara los conocimientos existentes sobre el impacto de la tecnología en la calidad del servicio, que enriquecerá la literatura académica con casos y datos empíricos mediante esta investigación se podrá desarrollar o adaptar teorías existentes sobre la relación entre tecnología y calidad en el ámbito de restauración.

Desde el punto de vista metodológico se busca ofrecer una oportunidad para aplicar y evaluar métodos de investigación adaptados a un contexto local, utilizando herramientas y técnicas específicas para analizar la influencia de la tecnología en la calidad del servicio, la investigación proporcionara un modelo metodológico puede ser replicado o ajustado para otros estudios en diferentes regiones, el enfoque metodológico permitirá obtener datos precisos y relevantes, que servirán como base para futuras investigaciones en el campo de la innovación tecnológica y la calidad de servicios en restauración.

1.5. Marco Teórico

1.5.2. Antecedentes

Araque (2013) Realizó la investigación de la Caracterización de los procesos de innovación en el sector de los restaurantes: En la cual obtuvo como resultado que la innovación en el área restaurantera es un factor de gran importancia, considerando los cambios que pueden generarse en el mercado, ya sea por los factores intrínsecos o extrínsecos, como ya hemos identificado ante los sucesos ocurridos en el año en curso, los negocios en todos los sectores que han visto afectados ante la inseguridad que presenta la Parroquia, logrando sobrevivir y en ciertos casos adaptarse a las nuevas condiciones del mercado para poder cubrir sus costos de operación, de esta manera surge la incógnita de conocer en que se enfocan los procesos de cambio que tratan de la innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios, generando ventajas competitivas en un sector de gran importancia para la economía local, también menciona en que la innovación no solo se enfoca en cambios generados en productos, servicios o en el proceso para lanzar al mercado los mismos, sino que deben tener condiciones que sean aceptables e innovadoras, una de ellas es la aceptación del mercado y otro es que se realice un cambio significativo que le permita a los restaurantes diferenciarse de otros productos y servicios que se encuentren a su alrededor.

Gonzalez (2019) También realizó la investigación mediante una tesis de Nuevas Tecnologías de gestión y su relación con la satisfacción en la atención a los clientes en la empresa de transporte y turismo Fropesa Sac- Trujillo 2021: Obteniendo como resultado mediante su investigación en que la innovación es producir otras cosas o las mismas por métodos distintos en otras palabras el invertir en la innovación genera cambios que permite a la organización aportar factores o elementos necesarios para lograr una mejora organizacional y ser competitivo en el mercado, la innovación no solo se enfoca en cambios generados en productos, servicio o en el proceso para lanzar en los

mercado debe tener condiciones para ser aceptados como innovativos, uno de ellos es la aceptación del mercado y otro es que sea un cambio significativo que permita diferenciarse de otros productos y servicios.

Europea (2013) Realizo su investigación con el tema Innovación Tecnológica y crecimiento en la cual afirmo que la innovación es la industria de nuevos productos y servicios, nuevos procesos, nuevas fuentes de abastecimiento y cambios en la organización industrial de manera continua que va orientando al cliente, consumidor o usuario, también menciona que la Innovación es el elemento clave que explica que la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar en el área restaurantera ya que se consiguen ventajas competitivas mediante innovaciones, la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar, las empresas consiguen ventajas competitivas mediante la implementación de innovaciones.

1.5.3. Bases Teóricas

La calidad de servicios

Juran (1993) Menciona que la calidad de servicio que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente, ya que la calidad debe cumplir o exceder las expectativas del cliente, también denomina la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente, ya que es algo fundamental dentro de una empresa ya que se debe brindar un producto o servicio de calidad y el cliente es quien tiene la potestad de poder valorarla y concluir si satisface su necesidad.

Molina (2014) Menciona que la calidad de servicios consiste en que tiene que cumplir las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, es importante destacar que cuando una organización plantea la visión tomando en cuenta la calidad de servicio que ofrece debe entender que un servicio se considera calidad cuando logra su fin, satisfacer las necesidades de los clientes es en el presente y en el futuro.

La calidad del servicio se define como la comparación entre las expectativas de los clientes y sus percepciones durante el servicio lo que la convierte en un aspecto crucial para cualquier organización que ofrezca servicios, en los restaurantes la calidad de los servicios es esencial para atraer clientes, aumentar las ventas y garantizar la rentabilidad, el personal que interactúa con los

clientes desempeña un papel clave ya que sus destrezas y habilidades influyen en la percepción de calidad y en la lealtad hacia el restaurante, para la industria restaurantera la calidad del servicio sera el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes que se dara a traves de múltiples encuentros de servicio y se vinculan a largo plazo.

La calidad de servicios de restauración

Akbaba (2006) Menciona que la calidad de los servicios se define como el resultado existente de comprar las expectativas de los clientes y sus percepciones durante el proceso de servicio o la forma en que se proporcionan los servicios, mientras tanto gestionar la calidad de servicios se ha convertido en un aspecto importante en tener en cuenta en toda organización o empresas que presenten algun servicio ya que es fundamental lograr la satisfacción del cliente.

López (2018) Menciona que la calidad del servicio en todo restaurante es fundamental en el proceso de venta de los establecimientos, todos los departamentos existen precisamente para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento, pero el contacto directo con el cliente lo tiene el personal de servicios, vender lo que otros han hecho hace referencia a las habilidades y conocimientos los atributos de la calidad en el servicio también se establecen como antecedentes de la lealtad hacia la marca.

La calidad del servicio se basa en la comparación entre las expectativas de los clientes y sus percepciones durante el proceso de la prestación del servicio, gestionarla adecuadamente es esencial para poder lograr una buena satisfacción del cliente, en el área restaurantera la calidad del servicio es la clave para el éxito del negocio, ya que esto influye directamente en la percepción del cliente y su rentabilidad, también el personal de servicio juega un papel crucial en este proceso ya que este es el encargado del contacto directo con el cliente, siendo aquí sus habilidades u conocimientos determinantes para generar lealtad hacia su restaurante.

Modelo Serqual

Bustamante 2019) Menciona que el modelo de calidad más aplicado para la medición del servicio al cliente es el **SERQUAL** basado en el modelo más clásico para la evaluación del cliente, que se considera que todo cliente que adquiere un servicio que genera expectativas del servicio que va a recibir a través de los distintos canales, el instrumento **SERQUAL** identifica 5 dimensiones de la calidad de servicios que les permite tener una percepción de los servicios recibidos.

Tabla 1: Dimensiones del modelo SERQUAL

Dimension	Descripcion	Autor/año
Tangibles	Las instalaciones físicas, equipos y apariencias del personal	Bitner (2009)
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa	Zdithaml (2009)
Respuesta	La voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rapido	Zerda (2019)
Aseguramiento	Conocimientos y cortesia de los empleados y cu capacidad para inspirar confianza y la seguridad	Gemler (2009)
Empatia	El cuidado, la atencion individualizada a las areas proporcionadas a sus clientes.	Zeithaml (1998)

Nota: Realizado por la autora

Sensibilidad

Estrada (2007) Asegura que la tecnología juega un papel importante en mejorar la sensibilidad en la calidad de servicio de restauracion ya que permite a los restaurantes recopilar datos sobre las preferencias del cliente y personalizar la experiencia de manera mas efectiva tambien se refiere a la capacidad del establecimiento y su personal para percibir, responder y adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes esto abarca lo siguiente:

Figura 1: Sensibilidades de la calidad de servicio



Nota: Realizado por la autora

Seguridad

Olivia (2015) Menciona que la seguridad en los restaurantes es la disciplina que trata prevención de cualquier peligro su citado dentro y fuera del restaurante también la prevención de enfermedades causadas por algún alimento del restaurante o causadas por cualquier condición del trabajo, tiene por objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente del trabajo así también como la salud del trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los clientes y trabajadores en todas las ocupaciones

En esta parte es donde brillan las personas que son parte del equipo que tienen contacto directo con el cliente porque la seguridad se compone de las características que le dan confianza a la gente que se acerca a una empresa o negocio esto influye en el nivel de competencia que tiene sobre el servicio o producto que ofrecen, la amabilidad la disponibilidad de tiempo y la credibilidad transmiten a los más escépticos,

Experiencia del Cliente

La experiencia del cliente engloba todas y cada una d3 las interacciones que el cliente mantiene con la organización a lo largo del ciclo de vida, la esencia de la experiencia del cliente es una propuesta de valor clara y muy atractiva es decir algún producto o servicio que satisface la necesidad y el deseo del cliente, por lo general una experiencia del cliente positiva tiene beneficios

funcionales como emocionales que dependen si las expectativas del cliente en interacción con el proveedor del producto o servicio se cumplen o no se cumplen.

Schwager (2007) Menciona que la experiencia del cliente es una respuesta interna y subjetiva que los clientes tienen antes de cualquier tipo de contacto directo o indirecto en el restaurante, el contacto directo viene generalmente provocado durante el transcurso de la compra o uso del servicio y en muchas ocasiones suele ser iniciado por el cliente, mientras tanto que el contacto indirecto se refiere a algún tipo de encuentro no planeado con los productos o servicios, la experiencia del cliente es por lo tanto un viaje personal que realiza el cliente de mano de la organización que en el transcurso se va involucrando a distintos niveles en todo el proceso emocional, racional, sensorial, físico, espiritual, psicológico.

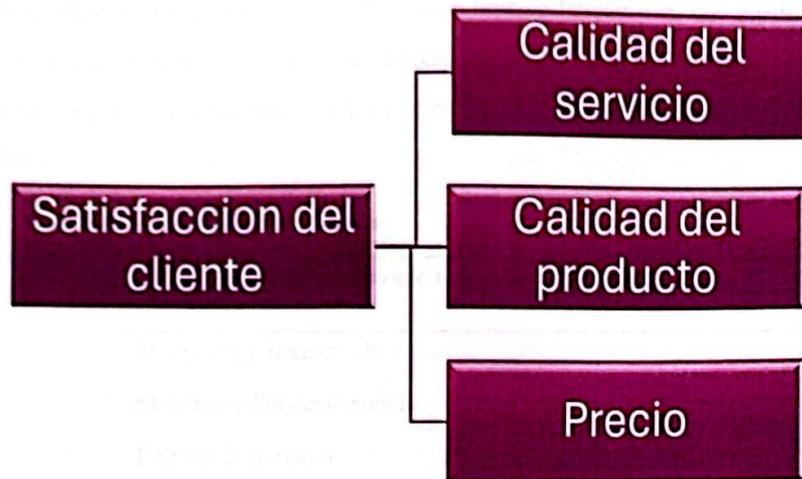
Satisfacción del cliente

Drew (1991) Menciona que la satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio, para un servicio como el que presta un restaurante las características más relevantes podrían ser, el personal que atiende, los horarios, las instalaciones, el mobiliario, la variedad de los platillos, el sazón de los platillos, el ambiente del restaurante, y el tiempo de espera en que los restaurantes prestan el servicio, las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de la satisfacción hacia los productos y servicios ya que se basan en la experiencia del servicio.

Bolton (1991) Define que la satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio, para un servicio como el que presta un restaurante las características más relevantes son el personal que atiende, los horarios, las instalaciones, el mobiliario, la variedad de la gastronomía, el ambiente del restaurante, el tiempo en el que prestan los servicios, por otra parte las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de la satisfacción hacia los productos o servicios.

La satisfacción por lo general es vista como un concepto más amplio mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera más específica en dimensiones del servicio por lo que la calidad del servicio es un componente de satisfacción

Figura 2: Satisfaccion del cliente



Nota: Realizado por la autora

Fidelización

Reyes (2020) Define que la fidelizacion de los clientes es una estrategia que se busca desarrollar con los consumidores hacia el servicio promoviendo que el cliente compre adquiera de manera mas seguida algun servicio o producto, la fidelizacion es una tecnica que se utiliza directamente en las organizaciones que tienen implicancia directa con sus consumidores que adquieren sus productos de esta manera buscamos la lealtad de los clientes ya que esta orientado a la aprobacion y la parcialidad del consumidor, de esta manera optimizamos la relacion con los clientes ofreciendoles seguridad y confianza.

Cooper (2003) Menciona que un cliente asidui es publicidad gratuita, mientras que mejor conozca a sus clientes, más fácil le será darles el nivel de servicios de calidad que ellos esperan.

La fidelizacion implica establecer solidos vinculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los clientes, lo que trajo aparejando un desplazamiento de marketing centrado en un corto plazo a un marketing con un enfoque estratégico.

Servicio al Cliente

Gremler (2009) El servicio al cliente se alcanza cuando se brinda al cliente un servicio de calidad en el producto y un precio asequible, conocer la valoracion del servicio por parte de los clientes es

la base para construir una política y gestión para brindar un servicio eficiente al cliente, esto se refiere a que la calidad del servicio se estructura entorno al comportamiento del consumidor, ya que el servicio al cliente en los restaurantes es un aspecto fundamental que puede determinar el éxito o fracaso de un negocio en el sector de restauración esto abarca una serie de interacciones y experiencias que los clientes tienen desde el momento en que llegan al establecimiento hasta que se retiran .

Tabla 2: Aspectos claves del servicio al cliente

Aspectos claves del servicio al cliente en restaurantes

Recepción y Bienvenida

Atención y Personalización

Tiempo de Servicio

Calidad de los Alimentos y Presentación

Manejo de Quejas

Ambiente y Limpieza

Métodos de Pago y Despedida

Nota: Realizado por la autora

Capacitación al personal

Zlvadora (2023) Menciona que la capacitación para el servicio orientado al cliente es un medio importante y primordial para la reputación del restaurante ya que destaca una gran competencia y logra un gran éxito, por medio de las capacitaciones en el servicio al cliente es una inversión crucial para el éxito es expuesta como una actividad sistemática y planificada que busca mejorar la producción, ofrecer servicios de calidad y anticipar problemas organizados, recordando que la capacitación al personal no tiene que ser confundida con el adiestramiento ya que se centra en desarrollar todas las habilidades y actitudes del personal para un buen desempeño óptimo para esto tenemos unas normativas importantes que debe tener el personal que labora en los restaurantes:

- Higiene alimentaria y seguridad
- Higiene personal
- Normativas y regulaciones

- Prevención de peligros
- Responsabilidad social
- Reputación del restaurante

Innovación en el servicio

Guambi (2018) La innovación en el servicio al cliente es un proceso creativo que involucra diversas actividades y la conversión de ideas para generar una ventaja competitiva en los restaurantes buscando un beneficio que brinde el mejor servicio o producto a las áreas involucradas entre las más importantes están los clientes, por lo consiguiente el cliente siempre directa e indirectamente se ha encontrado involucrado con el uso de las tecnologías y al lograr una fusión entre un proceso creativo que le garantice que los restaurantes les ofrezcan un producto o servicio actualizado y único.

Marketing y promoción

Ambrosio (2000) abarca que el marketing forma parte de la esencia de los restaurantes, el plan de marketing es la herramienta básica de gestión de los restaurantes que quieren ser competitivos en el mercado se debe utilizar el marketing como en cualquier actividad gerencial, la planificación, constituye un factor muy clave para minimizar riesgos y así evitar el desperdicio de recursos y esfuerzos, en este sentido la promoción se torna imprescindible debido a que proporciona una visión clara de los objetivos que se quieren alcanzar, el marketing y la promoción en los restaurantes son esenciales para atraer y retener clientes, construir una marca sólida y mantenerse competitivo en un mercado saturado con las estrategias adecuadas, los restaurantes pueden aumentar su visibilidad y fortalecer su reputación y así fomentar la lealtad de los clientes.

Estrategias de marketing

Abarca que las estrategias de marketing son claves para atraer y retener un cliente en un mercado competitivo encontramos las siguientes:

Tabla 3: Contenido estrategias de marketing

Mejora en la experiencia del cliente	Análisis de datos
Pedidos en línea y delivery	Marketing y fidelización
Menús digitales interactivos	Programas de lealtad digital
Pagos sin contacto	Campañas personalizadas
Sistemas de reserva en línea	Presencia en redes sociales y plataformas
Eficiencia operativa	Sostenibilidad
Sistemas de gestión de pedidos	Reducción del papel
Optimización de inventarios	Optimización energética

Nota: Realizado por la autora

Imagen y reputación

García (2002) Menciona que la imagen y reputación son elementos cruciales para el éxito de un restaurante, ya que influye directamente en la percepción de los clientes y en última instancia en su decisión de visitar, recomendar, y regresar al establecimiento, la imagen de un restaurante es la primera impresión que los clientes tienen del lugar, la confianza del cliente, la lealtad del cliente, las recomendaciones boca a boca, el impacto en las reseñas en línea, manejo de crisis, son los que generan una buena reputación y aseguran la satisfacción de los clientes ,la reputación de un restaurante es uno de los activos más valiosos que puede tener no solo influye en le percepción pública del establecimiento sino que también tiene un impacto directo en su éxito.

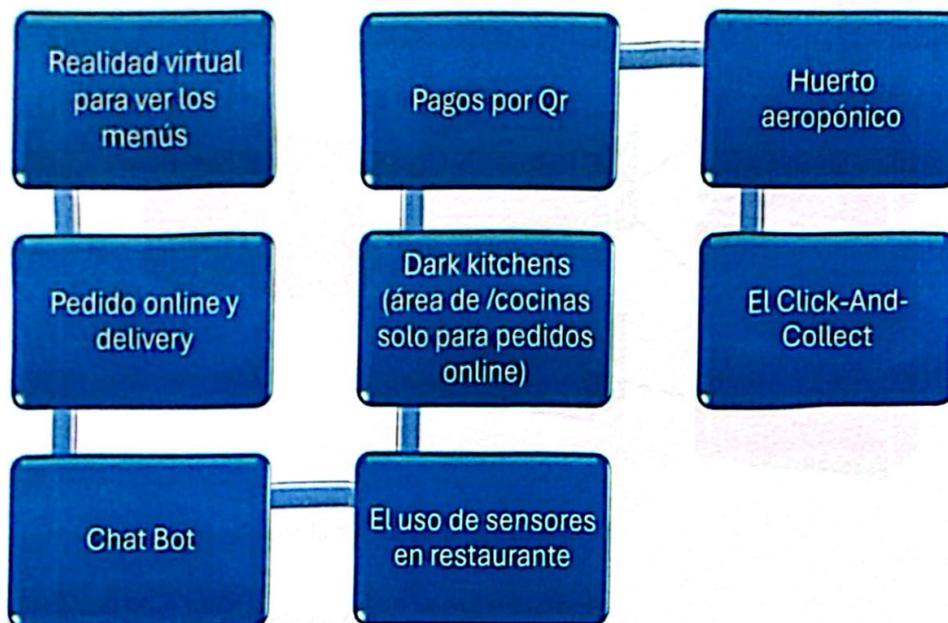
Innovación tecnológica

Drucker (1996) Menciona que la innovación es el arte de convertir las ideas y todo el conocimiento en productos, procesos o servicios nuevos y mejorados que el mercado reconozca y valore, por lo tanto, la innovación no es añadir una mayor sofisticación tecnológica a los productos, sino que estos se adapten mejor a las necesidades del mercado, es decir que satisfagan mejor las necesidades al usuario final, la innovación y la administración de la tecnología como variables motrices de las organizaciones ante la necesidad de aumentar su competitividad en términos de crecimiento y desarrollo en las condiciones actuales de globalización de los mercados. La administración de la tecnología en relación con modelos y metodologías aplicables al entorno específico de los sistemas.

La innovación tecnológica se refiere a la integración de nuevas herramientas y tecnologías para mejorar la calidad del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, la satisfacción del cliente la relacionamos con la experiencia de comer en los restaurantes esto incluye el ambiente del restaurante, el servicio al cliente, la calidad de los alimentos, el tiempo de entrega y el precio, esto se da con la condición de que resulte adaptable y llene sus expectativas, es por ello que el PLANDETUR es la herramienta que brindara los lineamientos generales para la gestión turística por esto se considera como el punto de la mejora de calidad de servicios para los clientes, ya que la Parroquia Pedernales necesita un desarrollo turístico sostenible que cuide nuestra riqueza gastronómica, histórica-cultural, el medio ambiente, las comunidades, para que reactiven la economía, es por eso que el uso de nuevas tecnologías para los restaurantes aumentan las ventas y dan servicios de calidad a sus clientes, la cual mediante este proyecto busco que los dueños de los restaurantes se adelanten a las tendencias del mercado e ir buscando las innovaciones que mejoren las experiencias en las cuales encontramos las siguientes:

Herramientas y tecnologías para mejorar la calidad del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales

Figura 3: Herramientas y tecnologías para mejorar la calidad de servicios

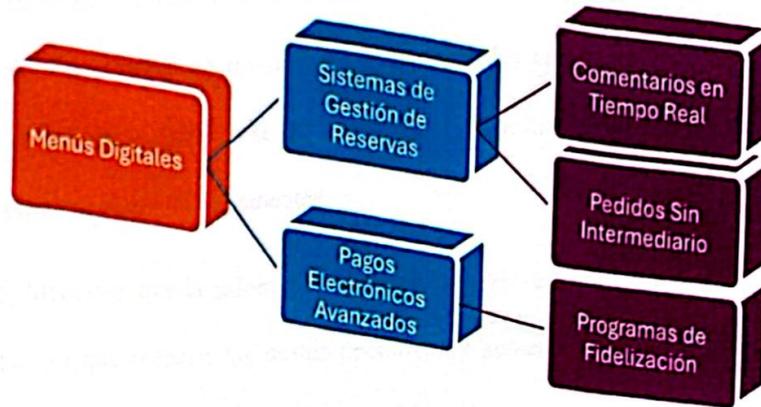


Nota: Realizado por la autora

Innovación tecnológica en restaurantes

Craing (2019) Menciona que la innovación funciona como impulsores importantes en el desempeño de los restaurantes ya que son negocios que constantemente están innovado por que van un poco más lejos no solamente se busca mantener las ventas sino ser más competitivos en la actualidad, sin embargo en el sector de restauración se han encontrado muchas innovaciones “culinarias” el cual es el proceso que ofertan al cliente pero la situación actual obliga a innovar en otros apartados que mejoran la experiencia del cliente como el marketing de gestión, procesos y servicios al hablar de innovación para el desarrollo adecuado de un restaurante se tiene que implementar lo siguiente:

Figura 4: Innovación Tecnológica en restaurantes



Nota: Realizado por la autora

Beneficios de la tecnología en restaurantes

Fedesova (2009) Menciona que la tecnología ofrece la oportunidad de mejorar el rendimiento y la productividad de las restaurantes y está al alcance de cualquier establecimiento siempre y cuando sus gestores cuenten con el apoyo y el conocimiento necesario de profesionales experimentados, que no solo permita optimizar la inversión en tecnología sino que proporción las herramientas más adecuadas para una buena gestión y que en la toma de decisiones no existan inconvenientes es seguro asumir que el uso de la tecnología por parte de los consumidores continuara en aumento ya que la tecnología en los restaurantes ofrece numerosos beneficios, para la mejora de la experiencia del cliente aquí encontraremos algunos de los principales beneficios:

- Mejora en la experiencia del cliente
- Eficiencia operativa
- Marketing y fidelización
- Sostenibilidad

Tipos de innovación tecnológica en restaurantes

Los restaurantes están adoptando las tecnologías para poder automatizar las tareas rutinarias, como la cocina, el servicio, y el manejo de los inventarios, en este caso encontramos como ejemplo los robots que cocinan y sirven en restaurantes, reduciendo los errores humanos y mejorando la consistencia de los platos, también se utilizan sistemas de gestión de inventarios automatizados para poder optimizar el uso de ingredientes.

Ferrer (2021) Menciona que la automatización permite a los restaurantes gestionar operaciones más eficientes, ya que reducen los costos operativos y aumenta la buena satisfacción de los clientes.

Moreno (2022) Menciona que la innovación en los negocios dedicados al servicio restaurantero en la actualidad es una lucha constante de permanencia, que es debido al grado de la competitividad diaria del progreso en las tendencias digitales, siendo el factor esencial de interés y de investigar alternativas de satisfacer las exigencias y necesidades del cliente del mercado moderno, también es importante identificar las áreas de innovación tecnológica que están transformando al sector restaurantero

Pedidos Digitales

Los pedidos digitales han transformado significativamente la industria en el área restaurantera ya que van facilitando la interacción entre los clientes y los establecimientos, las plataformas de pedidos en línea a través de aplicaciones y los sitios web les permite a los consumidores realizar pedidos desde cualquier lugar, lo que mejora la accesibilidad y conveniencia, estas plataformas también brindan a los restaurantes la posibilidad de llegar a una audiencia más amplia y con mayor volumen de pedidos sin aumentar el personal en el lugar.

Jiménez (2020) Menciona que el crecimiento de las plataformas de los pedidos en línea ha permitido que los restaurantes no solo expandan su base de clientes, sino que también optimicen sus operaciones a través de sistemas digitales que facilitan la gestión de pedidos.

Paredes (2019) Abarca que los pedidos digitales en el área restaurantera han transformado significativamente la experiencia tanto para el cliente como para los negocios, la facilidad y rapidez en el pedido se pueden adquirir los kioscos de auto pedido, aplicaciones móviles, eficiencia operativa, optimización del personal, menor margen de error, Integración con sistemas de punto de ventas, conexión directa, datos en tiempo real, Personalización y programación de fidelidad, recomendaciones personalizadas, programas de puntos, impacto en el servicio a domicilio, plataformas de delivery, seguimiento en tiempo real, innovaciones futuras, inteligencia artificial, chat bots, el avance de los pedidos digitales no solo está mejorando la eficiencia operativa sino que está redefiniendo la manera en que los clientes interactúen con los restaurantes creando una experiencia más fluida y personalizada.

Menús con código QR

La implementación de menús digitales ayuda a reducir el uso de papel, contribuyendo a disminuir el impacto ambiental en los restaurantes, utilizando este enfoque nos basamos en los negocios que buscan adoptar prácticas sostenibles, mejorando el impacto ambiental.

Mendoza (2022) Afirma que la transición hacia los menús digitales a través de códigos QR no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también es una medida alineada con los objetivos de la sostenibilidad, al eliminar la necesidad de imprimir menús de papel.

Morales (2020) Menciona que la implementación de menús con código QR pueden mejorar la eficiencia del servicio y así ofrecer una experiencia más moderna y personalizada, sin embargo la

calidad del servicio también dependerá de cómo se integren estas herramientas tecnológicas con la atención humana también los menús con código QR en restaurantes son una innovación tecnológica que se ha popularizado a raíz de la pandemia del COVID-19, estos códigos les permiten a los clientes acceder a los menús de los restaurantes escaneando un código QR con la cámara de su teléfono inteligente.

Morales (2020) menciona que este método presenta ventajas y desafíos:

Ventajas:

- **Seguridad e higiene:** Reduce el contacto físico, ya que los clientes no necesitan tocar menús físicos que son manipulados por muchas personas.
- **Actualización en tiempo real:** Los menús digitales pueden actualizarse fácilmente para reflejar cambios en los platos o precios, sin necesidad de reimprimir menús físicos.
- **Eficiencia y velocidad:** Los clientes pueden ver el menú tan pronto como se sientan, lo que acelera el proceso de pedido.
- **Interactividad:** Pueden incluir enlaces a foto, descripciones detalladas sugerencias de maridaje e incluso comentarios de otros clientes.
- **Sostenibilidad:** Al reducir la necesidad de imprimir menús de papel, también se contribuye a la sostenibilidad ambiental.

Desafíos:

- **Accesibilidad:** No todos los comensales, especialmente los mayores o aquellos menos familiarizados con la tecnología, se sienten cómodos usando códigos QR.
- **Dependencia tecnológica:** Si un cliente tiene problemas con su teléfono o no tiene acceso a datos móviles, puede ser difícil para ellos acceder al menú.

- **Experiencia del cliente:** Algunas personas prefieren la experiencia táctil y visual de un menú físico y pueden encontrar la tecnología impersonal

Tecnologías sostenibles

Silva (2015) Abarca que las tecnologías sostenibles son aquellas que buscan minimizar el impacto ambiental y promover el uso eficiente de los recursos contribuyendo al desarrollo sostenible, estas tecnologías en restaurantes minimizan el impacto ambiental, mientras mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del cliente describiremos algunas de las principales tecnologías sostenibles que se están implementando en la industria restaurantera.

Tabla 4: Tecnologías Sostenibles

Gestión Eficiente de la Energía	Reducción de Residuos	Uso Sostenible del Agua	Menús Digitales y Pedidos en Línea	Alimentos de Origen Sostenible	Diseño Sostenible del Restaurante	Tecnología Digital para la Sostenibilidad
Iluminación LED	Compostaje	Grifos de bajo flujo	Menús con código QR	Compra local	Materiales de construcción sostenibles	Software de gestión sostenible
Sistemas de control inteligente	Reciclaje	sistemas de reutilización de agua	Plataformas de pedidos en línea	Compra de temporada	Techos verdes	Plataformas de gestión de residuos
Equipos de cocina eficientes	Tecnologías reductoras de desperdicio	sistemas de reutilización de agua	Sostenibilidad	Proteínas alternativas	jardines verticales	Entrega con vehículos eléctricos

Nota: Realizado por la autora

Estas tecnologías no solo ayudan a reducir el impacto ambiental de los restaurantes, sino que ayudan a mejorar la eficiencia operativa y reducir costos a largo plazo, de esta manera los clientes

valoran el compromiso con la sostenibilidad, esto generara una ventaja competitiva para los restaurantes que adopten estas tecnologías.

Incorporación de IA

Reina (2018) Menciona que la incorporacion de inteligencia artificial en el área restaurantera esta cambiando la forma en que los negocios estan mejorando ya que operan en la mejora de la eficiencia, la experiencia del cliente y la sostenibilidad, en la optimizacion del menu y la reduccion de los desperdicios se realiza un analisis predictico que analiza los datos historicos y las tendencias que ayudan a ajustar las compras de ingredientes y en el diseño del menu reduciendo asi los desperdicios, en los menus dinamicos se basan en la disponibilidad de los ingredientes y en las preferencias de los clientes la IA puede sugerirles cambios en el tiempo real al menu optimiza el uso de recursos, automatizacion de tareas en esta encontramos los chatbots y asistentes virtuales ya que son los que gestionan las reservas la toma de pedidos y respnden las preguntas frecuetes mejorando asi la eficiencia, los robors de cocina preparan alimentos de manera precisa y eficiente garantizando la consistencia y reduciendo los errores humanos, la personalizacion de la experiencia del cliente las recomendaciones personalizadas ofrecen los platos que se alinean con gustos individuales de los clientes y las interacciones con los clientes garantizan las interacciones previas con los clientes ofreciendoles una experiencia mas personalizada.

Restaurantes en redes sociales

La presencia de los restaurantes en redes sociales ha transformado la manera en que los restaurantes se conectan con sus clientes, promocionan sus productos y generan interacción, las redes sociales se han convertido en una herramienta esencial para el área restaurantera.

Como menciona Sánchez (2021) la presencia en redes sociales no solo permite a los restaurantes aumentar su visibilidad, sino que también les permite reforzar el posicionamiento de la marca en el mercado, sobre todo en el público joven y digitalmente activo.

García (2015) Señala que las redes sociales han transformado la manera en que los restaurantes se conectan con sus clientes y promocionan sus productos, las redes sociales no solo son una herramienta de marketing, sino que también son una forma de construir relaciones duraderas con los clientes y crear una comunidad alrededor del restaurante, existen algunas formas en que los restaurantes utilizan estas plataformas

Promoción de Menús y ofertas especiales

Las redes sociales como Instagram y Facebook son canales clave para la promoción de menús y ofertas especiales, los restaurantes pueden publicar imágenes y videos atractivos de sus platos, utilizando el poder visual para captar la atención de los clientes, además los anuncios patrocinados permiten que las publicaciones lleguen a una audiencia más amplia y segmentada.

Torres (2020) Menciona que la promoción de menús a través de redes sociales no solo mejora la visibilidad de los restaurantes, sino que también permite la segmentación del público objetivo mediante anuncios dirigidos maximizando el impacto de las ofertas especiales, en los siguientes canales:

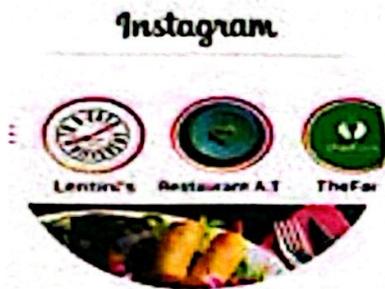
Instagram

Dice primero un refrán la comida entra primero por los ojos y luego por el estomago”

Hendricks (2011) Menciona que los usuarios valoran las experiencias en materia de alimentos, bebidas y servicios, niveles de ambiente y experiencias dentro de los restaurantes que

general de manera muy significativa, Instagram es especialmente popular por mostrar imágenes y videos de calidad de los platos esto hace que pueda atraer a los clientes

Figura 5: Instagram



Nota: Cuenta de Instagram @Eve_Salazar

Facebook

Becerra (2008) Menciona que las redes sociales se han convertido en una de las herramientas indispensables en el sector restaurantero ya que a través de este medio pueden difundir sus productos y servicios de una manera mas efectiva, por estos medios logran llegar a un mercado mucho mas extenso, Facebook se utiliza para anunciar ofertas especiales, menus del dia y eventos proximos esto mantendra informado al cliente.

Figura 6: Facebook



Nota: Cuenta de Facebook Eve Salazar

Interactuar con los clientes

Verohef (2003) Menciona que la atención al cliente y la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y el desarrollo del restaurante, mediante las redes sociales los restaurantes pueden responder preguntas, recibir comentarios y manejar reseñas directamente en las plataformas Facebook y Google My Business.

Figura 7: Interacción con el cliente



Nota: Sacada de Google

Influencers y colaboraciones

Dorantes (2012) Menciona que los restaurantes colaboran con los influencers para proporcionar su marca a una audiencia más amplia, ya que los influencers suelen compartir sus experiencias en el restaurante a través de sus historias y publicaciones, de esta manera testimonial los restaurantes optan para influenciar a los usuarios y consumidores en la adopción de los productos y servicios a ofrecer.

Figura 8: Influencers y colaboraciones



Nota: Cuenta de Instagram @Puro_marketing

Reseñas y reputacion

Barrios (2012) Menciona que las reseñas en Facebook Google y TripAdvisor influyen significativamente en la percepcion pública del restaurante, por eso es muy importante gestionar estas reseñas ya que es crucial para mantener una buena imagen y reputacion del restaurante.

Figura 9: Reseñas



Nota: Imagen Sacada de Google

Historias y videos en tiempo real

Cooper (2009) Menciona que las experiencias gastronómicas se aproximan a una escena en que las personas pueden visualizar en Instagram Stories y Facebook Stories permiten a 10 restaurantes compartir actualizaciones en tiempo real, como la preparacion de algun plato o algun evento en el restaurante creando de esta manera una conexión mas cercana con sus seguidores.

Figura 10: Videos en tiempo real



Nota: Sacada de Google

Criptomonedas

Ordinas (2017) Define que la criptomoneda es como un nuevo medio de pago descentralizado realizando sus intermediarios que estan basados en la criptografia, el uso de criptomonedas en restaurantes es una tendencia emergente que se esra ganando un alto nivel de popularidad en algunas partes del mundo, ya que algunos restaurantes aceptan pagos directos en criptomonedas como Bitcoin, Ethereum o Stablecoins (como USDT).

Los clientes pueden pagarle al establecimiento usando sus billeteras digitales y el restaurante recibe el pago en la criptomoneda elegida, esto suele hacerse tambien atraves de terminales de pago que estan siendo inyegrados como proveedores de servicios criptomonedas como, Bitpay, Coinbase Commerce, o Binance pay, existen programas de lealtad en algunos restaurantes que utilizan criptomonedas o tokens personalizados como parte de su programa de lealtad de esta manera los clientes pueden ganar los tokens al realizar compras que luego pueden canjear por sus descuentos, comidas gratuitas, u otros beneficios que le ofresca el establecimiento, las tarjetas de debito crypto estan vinculadas a sus cuentas de criptomonedas del cliente estas tarjetas ofrecidas por empresas como Crypto.com o Binance convierten automaticamentelas criptomonedas en

monedas locales al momento de las transacciones, permitiendo su uso en cualquier restaurante que acepte tarjetas de debito, NFTS y experiencias exclusivas en algunos restaurantes esran comenzando a explorar el uso NFTS tokens no fungibles) para ofrecer experiencias exclusivas o menus especiales, tambien podemos encontrar ventajas y desventajas del uso de criptomonedas:

Figura 11:Ventajas y desventajas de Criptomonedas



Nota: Realizado por la autora

CAPITULO II: DESARROLLO METODOLOGICO

2.1.Enfoque de la investigación

Otero (2014) Menciona que los diseños de investigacion mixtos son el tipo de estudio donde el investigador realiza mezclas o com binan tecnicas de investigacion, metodos, enfoques, conceptos, o lenguaje cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, desarrolla conocimientos a lo largo del tiempo permiten señalar las diferentes características y sus modalidaes que van dependiendo del

objetivo de estudio ya que podran adoptar los diseños mixtos, de esta manera denominaron a los diseños mixtos como un tercer movimiento metodológico.

Se utilizó este metodo ya que es un proceso en el que se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio de una investigacion para asi responder el planteamiento

2.1.2. Enfoque cuantitativo

Baptista (2010) Menciona que la investigacion cuantitativa se bas en tecnicas mucho mas estructuradas ya que busca la medicion de las variables previamente establecidas se hara referencia al ya que este enfoque utiliza los analisis estadisticos en la recoleccion de datos para probar hipotesis con datos en la medicion numerica y los analisis estadisticos con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y poner apruebas teorias.

La presente investigación se realizó con los datos cuantitativos, es muy importante mencionar que, en el enfoque cuantitativo son preguntas de encuestas, entrevistas que realizamos para poder obtener los datos estadísticos y así poder responder a la pregunta de investigación La innovación tecnológica y su impacto en la calidad

2.1.2. Cualitativo

Serrano (2004) Menciona que en este enfoque se sustenta en evidencias que se orienten mas hacia la descripcion profunda del fenomeno con la finalidad de que sea comprendida y asi poder explicarla atraves de la aplicación de metodos y tecnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistemicos, como la hermeneutica, la fenomenologia y el metodo inductivo en esta variable en lo que se observan los fenomenos para despues analizarlos en este estudio tambien se realizara la manipulacion en un ambiente natural para despues poder analizarlos.

Se utilizó esté método para la recoleccion y analisis de datos de la investigación, por medio de técnicas como las entrevistas es muy importante mencionar que el enfoque cualitativo, son datos técnicos que se optienen mediante las encuestas realizadas en forms y presenciales, para así poder obtener una fuente de datos sobre los restaurantes que van a implementar la innovación tecnológica

2..2. Diseño de la investigacion

Ortega (2018) Menciona que la investigación mixta no tiene como objetivo reemplazar los métodos cuantitativa y cualitativa sino que implementar la combinación de ambos enfoques para indagar y tratar de reducir sus debilidades potenciales, sin embargo el proceso de investigación mixta involucra la recolección de análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos que el investigador considere necesario para la investigación, por lo tanto este método representa el proceso sistemático, empírico o crítico de la fuente de investigación, mientras tanto para los metodólogos e investigadores del enfoque mixto su objetividad e subjetividad es un análisis cuando se presentan estos casos por lo tanto la búsqueda de la información para sustentar el proyecto de investigación requiere de un sinnúmero de marcos de referencias.

2.3. Tipo de investigación nivel o alcance

Investigación exploratoria

Changoya (2008) menciona que la naturaleza de la investigación exploratoria en este sentido no es muy relevante realizar el planteamiento de una hipótesis mientras que no se tiene la suficiente información como para realizar alcance de los fenómenos de su interés son investigaciones que no muestran una visión completa de algún tipo aproximativo a la realidad por lo tanto la investigación se realiza especialmente cuando el tema de investigación es muy poco explorado y reconocido, asimismo suelen surgir cuando aparecen nuevos fenómenos ya que por su novedad no admiten una descripción sistemática que los recursos que dispone el investigador resultan ser insuficientes como, para elaborar el trabajo más profundo, el método exploratorio es esencial para comprender las nuevas tendencias de este tipo de investigación que utilizan el método cuantitativo y cualitativo dentro del alcance exploratorio el cual indica que la investigación se aplica en los fenómenos que no se han investigado previamente ya que se tiene la importancia de explorar sus características debido a que se debe explorar el fenómeno para así poder tener una aproximación en la investigación.

Se utilizó la investigación exploratoria para reunir la información inicial y profundizar el tema de la innovación tecnológica que implementarían los restaurantes en este caso se habló con gerentes y propietarios de restaurantes para obtener sus opiniones iniciales sobre el uso de estas tecnologías.

Investigación descriptiva

Ramos Galarza (2020) Afirma que el metodo descriptivo es habitual en el presente trabajo de investigacion ya que se utiliza para detallar de una manera sistematica el alcance de la investigacion que influyen en las características del fenomeno y lo que se busca para exponer su presencia en los diferentes grupos, mientras tanto en el proceso cuantitativo se aplican dichos analisis de datos de las tendencias que se centran en la dispersion de manera que este al alcance pero no es obligatorio, analizar el fenomeno del estudio de la investigacion, esta investigacion descriptiva dicha inquietud primordial radica en describir las características fundamentales homogéneos del fenomeno, por lo tanto se utilizan los criterios sistematicos ya que permiten su estructura y comportamiento sin duda alguna de esta forma se pueden obtener los datos que determinan a la realidad estudiada

Se utilizo la investigación descriptiva por que se proporciono un análisis detallado del contexto actual, lo que es fundamental y me permitio entender como la innovación tecnológica afecta la calidad del servicio y tambien para identificar oportunidades de mejora para los restaurantes.

2.4..Metodos de investigacion

Método Analítico

Sin embargo los conocimientos son muy general dentro de la realidad ya que realiza la distincion, conocimiento y la clasificacion de diferentes elementos esenciales que es parte de ella y de las relaciones que conllevan entre si, se fundamentan en el conocimiento basado en la explicacion de las características de investigacion, el metodo analitico permite emplear el metodo comparativo, por su parte le permite establecer las relaciones de casualidad que existen en las variables o los factores de la realidad que se investiga de tal manera este metodo muy fundamental que adquiere toda investigacion científica y academica de hecho es necesaria para realizar las operaciones teoricas como en la conceptualizacion y la clasificaion Ramos Galarza (2020).

Se utilizo el método analítico por que me proporciono una base solida para comprender, de una manera mas detallada cómo cada tecnología afecta y beneficia a diferentes aspectos en la experiencia del cliente y en la operatividad de ls restaurantes, de está manera se facilitaron recomendaciones más precisas y efectivas para el bienestar del establecimiento.

Metodo Inductivo

Ramos Chagoya (2008) Mencion que la característica de la inducción es que se basa en la información de la investigación científica por lo tanto es el razonamiento de los casos de conocimientos específicos ya que no hay duda de que la inducción puede ser inducción completa o inducción incompleta, una inducción completa se basa en la conclusión por que se prepara mediante el estudio de todos los elementos pertenecientes al objetivo de estudio ya que se conoce el número de elemento pertenecientes al objetivo de estudio, sin embargo la generalización incompleta se basa en que los elementos del objetivo de investigación debe requerir la toma de una muestra representativa para poder realizar generalizaciones.

Se utilizo el método inductivo porque me permitió destacar observaciones específicas y conclusiones generales sobre como la tecnología puede mejorar la calidad de los servicios en los restaurantes generando recomendaciones fundamentales para los restaurantes.

2.5.Poblacion y/o muestra

Poblacion

De acuerdo con Velásquez (2017), sostiene que la poblacion es el conjunto de todas las unidades de observacion propositos de los problemas a estudiar, lo cual indica que su objetivo de interés es la muestra seleccionada constituye un subconjunto particular, como ya sabemos la poblacion es finita si el proceso de conteo de las unidades que lo conforman puede elaborarse o si incluye algun numero limitado de medidas y observaciones sin embargo la poblacion que es infinita incluye un conjunto de medidas que no se pueden obtener por conteo (p.4)

La poblacion del presente estudio de investigacion corresponde a los turistas que visitaron la Parroquia Pedernales en el año 2022 donde la poblacion es 48.559 turistas según los datos proporcionados por el GAD municipal del Cantón Pedernales.

2.6. Muestra

Sobre este punto Velásquez (2017) afirma que la muestra es parte de un subconjunto de la poblacion el cual indica que son medidas y observaciones tomadas de una poblacion determinada sin duda alguna se realiza la muestra por razones practicas, economicas o de tiempo.

Para poder calcular el total de turistas a encuestar se obtuvo en cuenta el numeri total de turistas que visitaron la Parroquia Pedernales en el año 2023, utilizando la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N E^2 + Z^2 P Q}$$

Simbología y valores de la formula finita

Para calcular la muestra, se sustituyen los valores en la formula para proceder a calcular:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N E^2 + Z^2 P Q}$$

Tabla: 5 Muestreo

Parametro	Insertar Valor
N	48.599
Z	95
P	50%
Q	50%
E	5%

Tamaño de muestra

"n"=

382

Una vez realizada la formula se obtubo como resultado un total de 382 personas aplicable a la encuesta.

Tabla: 6 Personas a encuestarse

Simbolos	Valores
n:	Tamaño de muestra
N:	Tamaño de poblacion
Z:	Nivel de confianza
e:	Nivel de error permitido
p:	Proporcion de éxito
q:	Proporcion de fracaso

2.7. Técnicas e instrumento de investigación

Técnicas

Gutierrez (1995) Menciona que la técnica es un procedimiento típico que es validado por la práctica que es orientada generalmente, aunque no es exclusivamente para transformar la información ya que es útil para toda la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas, también menciona que toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación, así el instrumento de la técnica de encuesta es el cuestionario de la técnica de entrevista es la guía tónica de entrevista.

Entrevistas

Aragon (2002) Menciona que la entrevista no solo es un instrumento de recolección sino que también abarca la información psicológica ya que es básicamente una relación humana interpersonal que está conformada por los elementos subjetivos y objetivos, ya que esta relación humana no solo les permite una creación de vínculos significativos entre el entrevistador y el entrevistado, estos vínculos permiten un proceso de comprensión humana que facilitan al entrevistador entender cabalmente las necesidades, motivos, procesos cognitivos y afectivos en general, es importante señalar que la entrevista está muy ligada con la aparición de la palabra dentro de una interacción humana y aun cuando la palabra ha acompañado al hombre a lo largo de los milenios, el lenguaje como instrumento de conocimiento para saber acerca de sí mismo ya que es de uso muy reciente.

Se realizó una entrevista al presidente de la asociación de restauranteros de la Parroquia Pedernales, a la Directora de Turismo del GAD de la Parroquia Pedernales, y a un Chef logrando identificar las tecnologías que están implementando los restaurantes y cómo se integran en sus operaciones diarias, de esta manera logramos darnos cuenta en qué le beneficia y en qué dificulta la tecnología en los restaurantes.

Encuestas

Chagoya (2008) Menciona que la encuesta se redacta con una entrevista por cuestionario ya que dan una adecuada definición, al ser considerada como un método empírico por ende se utilizan técnicas de instrumento o formularios impresos o digitales por medio de ello se logra obtener respuestas sobre el problema del estudio, la técnica cuantitativa más habitual en la recolección de datos son las encuestas por lo tanto esta técnica se realiza mediante la utilización de un cuestionario

estructurado o un conjunto de varias preguntas ya que les permite obtener información sobre una población a partir.

Se utilizaron las encuestas dirigidas a los turistas para poder obtener datos estadísticos que respaldaron el análisis sobre el impacto de la tecnología y su impacto en la calidad del servicio, logrando identificar la buena satisfacción e insatisfacción de los clientes.

Fichas de observación

De acuerdo con Cuadros (2009) Las fichas de observación son esenciales en la investigación para recoger datos de manera sistemática ya que permiten analizar comportamientos y eventos y se adaptan a diferentes tipos de observación, como la directa e indirecta y participante, este método enfrenta desafíos como la subjetividad y limitaciones en la captura de información pero es fundamental para obtener los resultados preciosos y confiables en un estudio de campo, la ficha de observación son instrumento metodológico cruciales en investigaciones que son diseñadas para la recolección sistemática de datos observaciones, estas fichas permiten documentar de manera estructurada las interacciones, comportamientos y eventos relevantes para las variables de estudio.

Se utilizaron las fichas de observación ya que de esta manera se logró obtener datos objetivos y detallados sobre el desempeño de los restaurantes y el impacto de la tecnología, fortaleciendo de esta manera mi análisis y respaldando mis propuestas con evidencia observacional directa.

2.7.3 Operacionalización de variables

Tabla 7: Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente La calidad de servicios de restauración.	Dimensiones de la Calidad del Servicio (modelo SERVQUAL)	Fiabilidad
		Sensibilidad
		Seguridad
		Empatía
		Tangibilidad
	Experiencia del Cliente	Satisfacción del cliente: Fidelización
	Servicio al Cliente	Capacitación del personal Innovación en el servicio
	Marketing y Promoción	Estrategias de marketing: Imagen y reputación
Variable Independiente Innovación tecnológica	Innovación tecnológica en restaurantes.	Beneficios de la tecnología en restaurantes
	Tipos de innovación tecnológica en restaurantes	Pedidos Digitales
		Menús con código QR
		Tecnologías sostenibles
		Incorporación de IA
		Restaurantes en redes sociales
	Criptomonedas	

Nota: Realizado por la autora

CAPÍTULO III: RESULTADO Y DISCUSIÓN

En este capítulo se describen los resultados obtenidos a través de la metodología que aplicamos, mostrando las encuestas realizadas a los turistas, las entrevistas aplicadas a colaboradores del sector turístico, y fichas de observación realizadas en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, asimismo se evidencia la respuesta a la interrogante de investigación, finalmente el análisis y discusión de los resultados fueron deducidos e interpretados para sacar conclusiones e interpretaciones.

3.1.1. Resultados de métodos y técnicas de investigación utilizadas.

Resolución de objetivos específicos

Evaluar la calidad de servicios ofrecidos en los restaurantes con innovación tecnológica de la parroquia Pedernales

La innovación tecnológica cumple con un papel importante, en el área de restauración respondiendo al objetivo para evaluar la calidad de servicios ofrecidos en los restaurantes con innovación tecnológica de la Parroquia Pedernales, mediante las encuestas empleadas a 382 personas, en las preguntas se exploraban aspectos relevantes como la implementación de innovación tecnológica, la importancia de los recursos tecnológicos, la mejora de la calidad de servicios en los restaurantes con innovación tecnológica, todas estas interrogantes fueron indagadas en las cuáles se obtuvieron resultados positivas, en donde se reafirmo que evaluar la calidad de servicios ofrecidos en los restaurantes con innovación tecnológica de la Parroquia Pedernales. Se recalca la importancia de la innovación tecnológica en los restaurantes para brindar servicios de calidad que brinden una bonita experiencia y satisfacen a los turistas.

Identificar los restaurantes que cuentan con innovación tecnológica de la Parroquia Pedernales

En la Parroquia Pedernales son pocos los restaurantes con innovación tecnológica, es decir de los restaurantes registrados, no existen restaurantes que tengan los menús digitales, solo están

adaptados a la forma de pago por medio de transferencias, por otra parte, la mayoría de los restaurantes cuentan con paginas web en la cual suben constantemente publicaciones actualizadas sobre su restaurante, también reciben reseñas a diario sobre el servicio y la atención brindada a sus clientes, a continuación indicaremos una parte de los restaurantes con un innovación tecnológica

Tabla: 8 Restaurantes con Innovación Tecnológica

Restaurante	Innovaciones	Fotografías del Restaurante
Costa Azul	Pago por Transferencias, Facturas electrónicas, Páginas web actualizadas y páginas de reseñas, pedidos Delivery	
		<i>Fuente: Imagen sacada de Google</i>
La Choza	Páginas Web Actualizadas y paginas de reseñas, Pagos por transferencias, pedidos Delivery	
		<i>Fuente: Imagen sacada de Google</i>
Mundo Marino	Facturas electrónicas, Pagos por transferencias, Pedidos Delivery, paginas web y de reseña actualizadas	
		<i>Fuente: Imagen sacada de Google</i>

El Costeñito

Pedidos Delivery,
Asistente virtual en redes
sociales, Pagos por
Transferencias, Facturas
Electrónicas, paginas web
y de reseñas actualizadas



Fuente: Imagen sacada de Google

El Costeñito #2

Asistente virtual en redes
sociales Pedidos Delivery,
pagos por transferencias,
Facturas electrónicas,
páginas web y de reseñas
actualizadas



Fuente: Imagen sacada de Google

A todo Carbón

Pedidos Delivery, Facturas
electrónicas, páginas web y
de reseñas actualizadas,
pagos por transferencias,
Asistente virtual en redes
sociales



Fuente: Imagen sacada de Google

Viña del Mar

Pagos por transferencias, pedidos Delivery, paginas web y de reseñas actualizadas, asistente virtual en redes sociales



Fuente: Imagen sacada de Google

**Abrasados Bar
Restaurante**

Pedidos Delivery, paginas web y de reseñas actualizadas, asistentes virtuales en redes sociales, pagos por transferencias, facturas electrónicas, área para fotografías



Fuente: Imagen sacada de Google

**Parrales Bar
restaurante 7.8**

Pagos por transferencias, facturas electrónicas, páginas web y de reseñas actualizadas, pedidos Delivery, asistente virtual en las redes sociales



Fuente: Imagen sacada de Google

La Marejada

Facturas electrónicas, pagos por transferencias, paginas web y de reseñas actualizadas, Delivery, asistente virtual en las redes sociales



Fuente: Imagen sacada de Google

3.2 Fichas de Observación

Se realizó con la única finalidad de obtener datos más centrados acerca de la parte interna y servicios con los que cuentan los restaurantes para esto solo se realizaron 10 fichas de observación en las cuales se aplicaron en 10 restaurantes que son los que cuentan con un poquito más de innovación tecnológica a continuación interpretaremos las fichas de observación

Tabla 9: Ficha de Observación

Ficha de Observación de Restaurante	
Información General:	
Nombre del Restaurante: Costa Azul	
Dirección: Plaza Acosta	
Fecha de Observación: 20/11/24	
Hora de Observación: 9:45	
Observador: Evelyn Salazar	
Ambiente y Decoración:	
Limpieza del Local:	
Excelente () Bueno (X) Regular () Malo ()	
Iluminación:	
Adecuada (X) Inadecuada ()	
Distribución del Espacio:	
Cómoda (X) Apretada () Desorganizada ()	
Servicio al Cliente:	
Tiempo de Espera:	
Menos de 5 min () 5-10 min (X) Más de 10 min ()	
Atención del Personal:	

Amable (X) Rápido () Lento () Desatento ()

Presentación del Personal (Uniforme, Aseo):

Adecuada (X) Inadecuada ()

Comida y Bebidas

Variedad del Menú:

Amplia () Limitada (X) Muy limitada ()

Calidad de los Platos:

Excelente (X) Buena () Regular () Mala ()

Presentación de los Platos:

Atractiva (x) Simple () Desordenada ()

Tecnología e Innovación:

Uso de Tecnología en el Restaurante (tabletas, menús digitales, etc.):

Presente () Ausente (x)

Relación Producto/Precio:

Precios del Menú:

Adecuados (x) Caros () Económicos ()

Producto vs Precio:

Excelente () Buena (x) Regular () Mala ()

Interpretación:

Mediante el análisis de la ficha de Observación se logró determinar que el Restaurante Costa azul cuenta con una buena limpieza del lugar, con una iluminación adecuada, una cómoda distribución del espacio en el restaurante, con un servicio al cliente del tiempo de espera de sus platos de 5 a

10 minutos, una buena atención al cliente de trato amable, una buena imagen del personal que labora, cuenta con una limitada variedad de menús, una excelente calidad de sus platillos, una atractiva presentación de los platillos, cuenta con pocos recursos tecnológicos implementados en el restaurante solo pagos por transferencias, pedidos por delivery, paginas web y de reseñas actualizadas, los precios de los menús son adecuados, y por lo ultimo si es adecuado en lo de producto y precio.

Ficha de Observación del Restaurante la choza

Interpretación:

Se realizo esta ficha de observación con el fin de conocer datos mas relacionados con la atención al cliente en el restaurante la choza, se encuentra ubicado en el malecón primera etapa, en el restaurante pudimos determinar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del local y también una adecuada iluminación, con una buena distribución de espacio, su tiempo de espera en cuanto a los platillos varia dependiendo del platillo en lo cual lo mínimo son 5 minutos y lo máximo son 10 minutos, el trato que le brindan es amable, el personal que labora en el restaurante tiene una buena imagen, cuentan con una amplia variedad de menús, una excelente calidad de sus platillos, una atractiva presentación de sus platillos, no cuenta con recursos tecnológicos a más de lo básico, también cuenta con una regular relación en cuanto a la calidad de los platillos y el precio varia en épocas de feriados.

Ficha de Observación del Restaurante Mundo Marino

Interpretación:

El análisis que se obtuvo mediante la ficha de observación sobre el restaurante Mundo Marino que se encuentra ubicado en la AV García Moreno y 23 de noviembre, se pudo determinar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del restaurante y una excelente iluminación, con una excelente distribución en cuanto al espacio del restaurante, cuenta con un tiempo de espera entre 5 a 7 minutos en cualquier platillo, el trato brindado es amable, cuentan con una imagen del personal impecable, tienen una gran variedad de menús , una excelente calidad de sus platillos, también una buena presentación en sus platillos, cuenta con recursos tecnológicos como facturas electrónicas, pedidos delivery, pagos con tarjeta de crédito y por transferencias, paginas web y de reseñas actualizadas y una excelente relación en cuanto a la calidad de los platillos y sus precios

Ficha de Observación del Restaurante El Costeñito

Interpretación:

Los datos obtenidos mediante esta ficha de observación en el Restaurante El Costeñito ubicado en el malecón frente a la torre de salva vidas, se pudo determinar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del local, y tiene una excelente iluminación, con una buena distribución de espacio, cuenta con un tiempo de espera dependiendo de sus platillos que están entre 5 a 10 minutos, el trato brindado por el personal que labora es amable, el personal cuenta con una buena imagen del personal, el restaurante cuenta con una variedad de menús, una buena calidad de sus platillos, cuenta con lo básico de recursos tecnológicos que son paginas web y de reseñas actualizadas, pagos por transferencias, pedidos delivery, y por ultimo si tiene una buena relacionen cuanto a la calidad de los platillos y el precio.

Ficha de observación del Restaurante El Costeñito 2

Interpretación:

Mediante la ficha de observación se determino en que el Restaurante Costeñito 2 se encuentra ubicado en el malecón, el cual se pudo determinar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del restaurante y una adecuada iluminación, tiene una apretada distribución de espacio, cuenta con un tiempo de espera de 5 a 10 minutos, el trato brindado es amable, el personal cuenta con una buena imagen, el restaurante cuenta con una variedades de menús, tiene una buena calidad de sus platillos, cuenta con pocos recursos tecnológicos, y tiene una buena relación de calidad y precio de sus platillos.

Ficha de Observación del Restaurante A todo Carbón

Interpretación:

Los resultados obtenidos en esta ficha de observación en el Restaurante A todo Carbón ubicado en la AV García Moreno se logro determinar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del local. También cuenta con una excelente iluminación, tiene una amplia distribución de espacio en el restaurante, cuenta con un tiempo de espera de 5 a 15 minutos dependiendo del platillo, el trato brindado es amable, el personal cuenta con una buena imagen, también cuenta con una variedad

de menús tiene una buena calidad de sus platillos y cuenta con poca innovación tecnológica, y su relación de calidad y precio es excelente.

Ficha de Observación del Restaurante Viña del Mar

Interpretación:

Mediante la ficha de observación realizada se obtuvo como resultado en el restaurante Viña del Mar que el restaurante cuenta con una buena limpieza del local, también con una buena iluminación, tiene una amplia distribución de espacio en el restaurante, cuenta con un tiempo de espera de 5 a 10 minutos, el trato que brindan es amable, el personal que labora tiene una buena imagen, también cuentan con una variedad de menús, tienen una buena calidad de sus platillos, y cuentan con poca innovación tecnológica, su relación entre calidad y precio es adecuada.

Ficha de Observación de Abrasados Bar Restaurante

Interpretación:

Mediante esta ficha de observación realizada en Abrasados bar restaurante, se logró tener como resultados que cuenta con una excelente limpieza del restaurante, cuenta con una iluminación adecuada, también cuenta con una amplia distribución de espacio, cuenta con un tiempo de espera de 5 a 15 minutos dependiendo del platillo, brindan un trato amable, el personal que labora en el restaurante cuentan con una buena presencia e imagen, el restaurante cuenta con una variedad de menús, sus platillos son de excelente calidad, cuentan con una excelente presentación de sus platillos, cuentan con poca innovación tecnológica, y tienen una excelente relación de calidad y precio que van de acuerdo con sus platillos.

Ficha de Observación de Prrales Bar restaurante 7.8

Interpretación:

La ficha de Observación realizada en Prrales bar restaurante 7.8 se obtuvo como resultado en que el restaurante cuenta con una excelente limpieza, del restaurante en la parte interna en la parte externa existen inconvenientes con el tema en lo que es alcantarillado ya que eso le compete al Municipio de la Parroquia Pedernales, el restaurante cuenta con una excelente iluminación, también cuenta con una buena distribución de espacio del local, en el servicio cuentan con un tiempo de espera de 5 a 10 minutos dependiendo del platillo, brindan un trato amable, el personal

cuenta con una buena presencia, el restaurante cuenta con una gran variedad de menús, sus platillos son de excelente calidad, cuentan con una excelente presentación de sus platillos, cuenta con lo básico en innovación tecnológica, y su relación de calidad y precio es buena.

Ficha de Observación del restaurante Sweet Black Pedernales

Interpretación:

Mediante la ficha de observación realizada en el restaurante Sweet Black Pedernales, se logro determinar que el restaurante cuenta con una excelente limpieza, también cuenta con una buena iluminación, cuenta con una amplia distribución del local, el tiempo de espera es de 5 a 10 minutos, las personas que laboran en el restaurante cuentan con una buena presencia, el restaurante cuenta con una variedad de menús, sus platillos son de buena calidad, cuentan con una buena presentación de sus platillos, cuenta con poca innovación tecnológica y su relación entre calidad y precio es buena.

Entrevistas:

La entrevista es el instrumento que se utilizó para obtener información precisa y concreta por lo cual se realizaron 2 entrevistas a personas involucradas en el área de restauración y turístico

Tabla 10: Entrevistas

Entrevistado	Interrogante	Respuesta
<p>Ing. Monserrat Vélez Con larga trayectoria en el área de turismo</p>	<p>¿Considera usted importante que en la Parroquia Pedernales se implemente Innovación tecnológica en los restaurantes para mejorar la calidad de servicio de los turistas?</p>	<p>La entrevistada menciona que si es importante implementar la innovación tecnológica en los restaurantes porque hoy en día la tecnología es parte de nuestra vida en la cual considera que es una estrategia muy importante por que de esta manera lograremos impulsar el turismo gastronómico, ya que le brindaremos un buen</p>

<p>Sr. Edison Sarmiento Presidente de la asociación de restauranteros y Chef- propietario del restaurante Costeño#2</p>	<p>¿Existen iniciativas municipales para promover el uso de tecnología en el sector de restauración?</p> <p>¿Cómo presidente de la Asociación recibe talleres o capacitaciones para fortalecer el uso de la Tecnología en los restaurantes?</p>	<p>servicio y a la vez una bonita experiencia a los turistas, de esta manera se beneficiaran los restaurantes y ayudan a potencializar el turismo en la Parroquia Pedernales.</p> <p>La entrevistada menciona que cuentan con la ordenanza dentro de el departamento de turismo en la cual es la que esta enfocada en el control, implementación en el sector turístico, dentro de ello menciona que están trabajando en una directriz para esta implementación de recursos tecnológicos en los restaurantes, ya que tienen que trabajarlo de manera muy eficiente.</p> <p>El encuestado respondió que sí, cada cierto tiempo reciben capacitaciones para el manejo de la tecnología ya que es fundamental para la atención del cliente y de ese modo adquirir conocimientos y competencias.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>¿Considera que la tecnología ayuda a mejorar la experiencia del cliente en términos de rapidez y personalización del servicio?</p>	<p>De acuerdo con el entrevistado menciono que la tecnología agiliza el trabajo en el restaurante de esta manera lo vuelve más rápido e implementando recursos tecnológicos actualizados en los restaurantes estaríamos reactivando el turismo gastronómico ya que se lograra brindar un servicio al cliente de alta calidad y personalizado, de esta manera lograremos llenar las expectativas de los turistas que nos visitan.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Encuesta

Con la única finalidad de obtener datos y conocer los restaurantes con innovación tecnológica y medir la calidad de servicio ofrecidos por los restaurantes, se realizó un cuestionario de 15 preguntas en escala de Likert, de las cuales 2 preguntas correspondían a las características socio demográficas de los encuestados y las 13 preguntas restantes hacen referencia las variables innovación tecnológica y calidad de servicio, que ayudaran a sustentar el desarrollo de la presente investigación. Por medio de las encuestas se logró obtener los siguientes resultados detallados a continuación.

Interpretación

Según el análisis de datos obtenidos se logró determinar que la población encuestada corresponde al género masculino obteniendo un total de 213 respuestas y solo 40 personas corresponden al género femenino, estos resultados no están acorde los resultados que se reportan al género masculino en el mundo que es 73 por ciento de la población.

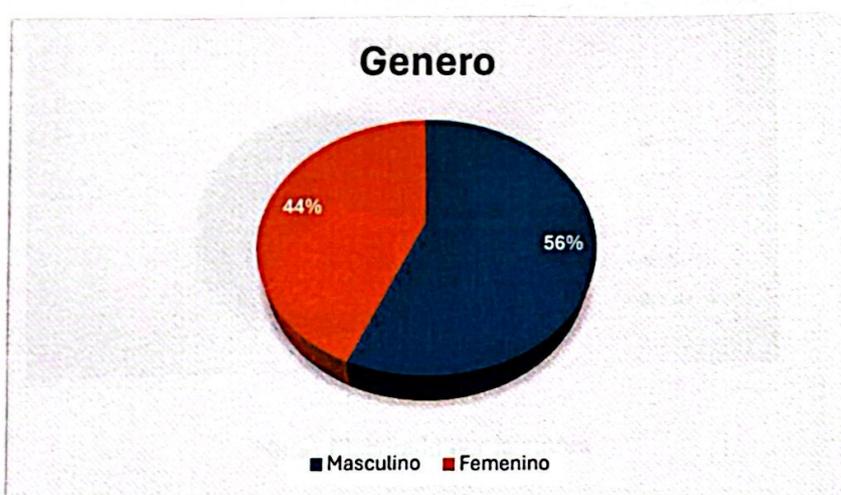
1: Genero

Tabla: 11 Genero

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	215	56%
Femenino	167	44%
total	382	100%

Nota: Elaborado por la autora

Figura12: Genero



Nota: Elaborado por la autora

Análisis

En cuanto a las respuestas obtenidas para conocer el género de los encuestados se detallan lo siguiente el 56% de los encuestados son de género masculino y el 44% es de género femenino.

Interpretación

Mediante el análisis de datos obtenidos se logra evidenciar en que la población encuestada corresponde al género masculino obteniendo un total de 215 respuestas y solo con 167 respuestas corresponden al género femenino, estos resultados no están lejos las diferencias en lo que se respecta al género existió un número casi a la par solo con una pequeña diferencia de 34%.

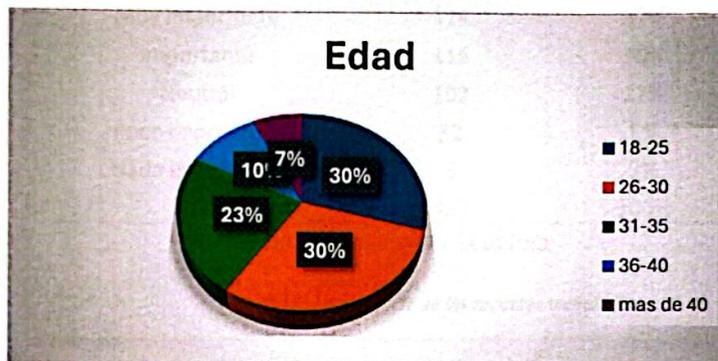
2.Edad

Tabla: 12 Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25	103	30%
26-30	104	30%
31-35	81	23%
36-40	36	10%
más de 40	25	7%
Total	349	100%

Nota: Elaborado por la autora

Figura 13: Edad



Nota: Elaborado por la autora

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos para determinar las edades de los encuestados, encontramos los siguientes resultados el 30% son del rango de edad de 18-25 años, sigue con una igualdad de 30% en el rango de 26-30 años, en tercer lugar, con un 23% con las edades de 31-35 años, en cuarto lugar, con un 10% las edades de 36-40 años, y por último un 7% con rango de 40 años en adelante.

Interpretación

Descifrando los resultados de la pregunta 2, para conocer las edades de la población encuestada se demostró que las respuestas obtenidas corresponden a una igualdad entre las edades de 18-25 y de 26-30 años, esto indica la situación actual con los avances tecnológicos que son jóvenes los

que están mas interesados en el mundo de la tecnología, por otra parte tenemos los de 31-35 años en cuarto lugar los de 36-40 años, y por ultimo en el rango de 40 años en adelante, esto indica que por sus ocupaciones o situaciones laborales, no están muy pendientes con las herramientas tecnológicas y como se demostró en la figura entre más edad menos índice en el porcentaje de las respuestas.

3. ¿Qué tan importante cree que son los recursos tecnológicos en los restaurantes para brindar servicios de calidad?

Tabla 13: Importancia de los recursos tecnológicos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	124	32%
Importante	116	30%
Neutral	102	27%
Poco importante	32	8%
Nada importante	8	2%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 14: Importancia de los recursos tecnológicos



Nota: Realizado por la autora

Análisis

Para determinar el factor de la importancia de los recursos tecnológicos en los restaurantes, el 33% de los encuestados mencionaron que es muy importante los recursos tecnológicos, para

brindar servicios de calidad en los restaurantes, el 30% mencionan que, si es importante, el 27% neutral, el 8% desacuerdo y el 2% estaba en totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Los recursos tecnológicos son un factor importante, para brindar un servicio de calidad, según los datos analizados en la pregunta 3. Esto demuestra una gran aceptación y valoración positiva en los recursos tecnológicos en restaurantes, mientras que en el neutral se demuestra que un segmento de 27% de encuestados no tienen una opinión definida sobre los recursos tecnológicos en restaurantes, el 8% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

4. ¿La implementación de tecnología mejoraría significativamente la calidad del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

Tabla 14: Implementación de tecnologías

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	140	37%
De acuerdo	132	35%
Neutral	70	18%
Desacuerdo	29	8%
Muy en desacuerdo	11	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 15: implementación de tecnologías



Nota: Realizado por la autora

Análisis

En respuesta a la pregunta 4 para conocer como los encuestados califican, la implementación tecnológica mejoraría significativamente la calidad del servicio en los restaurantes, lo realizaron de la siguiente manera; el 37% seleccionaron estar totalmente de acuerdo el 34% dijo estar de acuerdo, el 18% selecciono el segmento neutral, el 8% menciona estar en desacuerdo y el 3% dijo estar en muy en desacuerdo.

Interpretación

Interpretamos los datos y observamos que la implementación tecnológica mejoraría significativamente la calidad de servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, en donde la opción de muy acuerdo obtiene el mayor porcentaje, el resultado restante se resume en de acuerdo, neutral, muy en desacuerdo, desacuerdo.

5. ¿Cree que los restaurantes que han implementado innovación tecnológica ofrecen una mejor relación calidad-precio?

Tabla 15: Tecnologías para mejora de calidad- precio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	143	37%
De acuerdo	121	32%
Neutral	89	23%
Desacuerdo	20	5%
Muy en desacuerdo	9	2%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 16: Tecnologías para mejora de calidad- precio



Nota:

Realizado por la autora

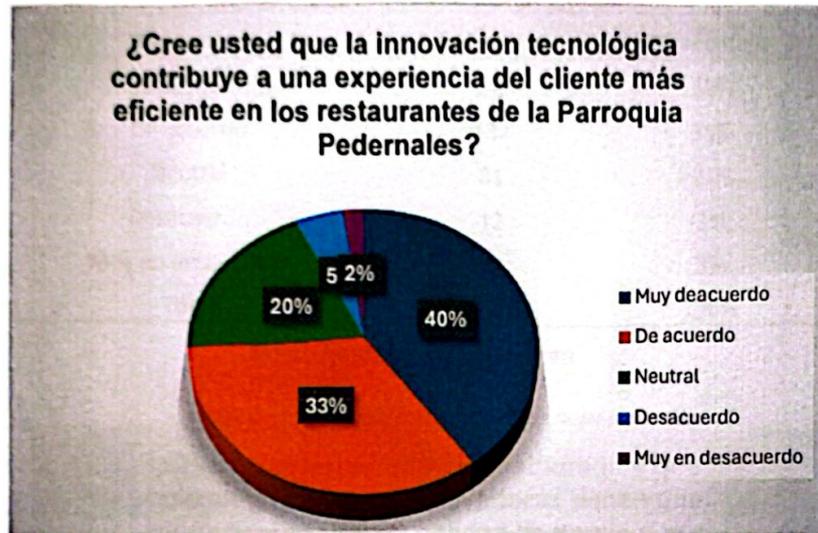
6. ¿Cree usted que la innovación tecnológica contribuye a una experiencia del cliente más eficiente en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

Tabla 16: Tecnología mejorando experiencias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	154	40%
De acuerdo	127	33%
Neutral	74	19%
Desacuerdo	19	5%
Muy en desacuerdo	8	2%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 17: tecnologías mejorando experiencias



Nota: Realizado por la autora

Análisis

La información tabulada nos permitirá saber si la innovación tecnológica contribuye a una experiencia del cliente más eficiente en los restaurantes, obteniendo como resultado los siguiente; con el 40% las personas respondieron que están muy de acuerdo, el 33% respondieron que están de acuerdo, mientras que el neutral arroja un 20% de los encuestados no tienen una opinión definida si en cuanto a la innovación tecnológica contribuye a una experiencia más eficiente en los restaurantes, el 5% está en desacuerdo y el 3% muy desacuerdo, sumando estos porcentajes solo el 8% de los encuestados no están de acuerdo en que la innovación tecnológica contribuye a una experiencia del cliente más eficiente en los restaurantes.

Interpretación

Sin duda alguna la innovación tecnológica contribuye a una experiencia del cliente más eficiente en los restaurantes, por lo cual el porcentaje de aceptación que obtuvo esta pregunta indica una fuerte aceptación de que la innovación tecnológica si contribuye en la experiencia del cliente, por lo que se puede constatar que los encuestados están totalmente de acuerdo.

7. ¿Considera usted que los restaurantes que utilizan tecnologías innovadoras tienen una mejor percepción de calidad de servicio por parte de los clientes?

Tabla 17: Restaurantes innovadores con mejor percepción

Alternativa	frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	145	38%
De acuerdo	132	35%
Neutral	81	21%
Desacuerdo	12	3%
Muy en desacuerdo	12	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 18: Restaurantes innovadores con mejor percepción



Nota: Realizado por la autora

Análisis

La información tabulada nos permitirá saber si los restaurantes que utilizan tecnologías innovadoras tienen una mejor percepción de calidad de servicio de los clientes en el cual el 38% están totalmente de acuerdo, el 35% están de acuerdo, el 21% se mantiene neutral, el 3% están totalmente de acuerdo y también el 3% están de acuerdo.

Interpretación

Sin duda alguna los restaurantes con tecnologías innovadoras si tienen una mejor percepción de calidad de servicio por parte de los clientes, lo cual significa que el alto porcentaje indica que las tecnologías innovadoras si benefician a los restaurantes.

8. ¿Considera usted que los restaurantes que adoptan tecnología en la Parroquia Pedernales lo hacen principalmente para mejorar la atención al cliente?

Tabla 18: Adaptación de tecnologías en restaurantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	134	35%
De acuerdo	138	36%
Neutral	83	22%
Desacuerdo	17	4%
Muy en desacuerdo	10	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 19: Adaptación de tecnologías en restaurantes



Nota: Realizado por la autora

Análisis

Mediante el análisis de la pregunta 7 se obtuvo como resultado los siguientes datos de los encuestados de los cuales el 36% respondió que están de acuerdo y con el 35% están muy de acuerdo, dando como resultado un consenso mayoritario en cuanto a la adaptación de tecnologías en los restaurantes, mientras en un 22% de los encuestados se mantienen neutrales respecto a esta situación, el 4% están en desacuerdo y el 3% están en total desacuerdo a esta adaptación de tecnologías en los restaurantes.

Interpretación

En este análisis se determinó que la adopción de tecnologías en los restaurantes para mejorar la atención del cliente es un aspecto positivo para los restaurantes es por esta razón de que los encuestados están de acuerdo.

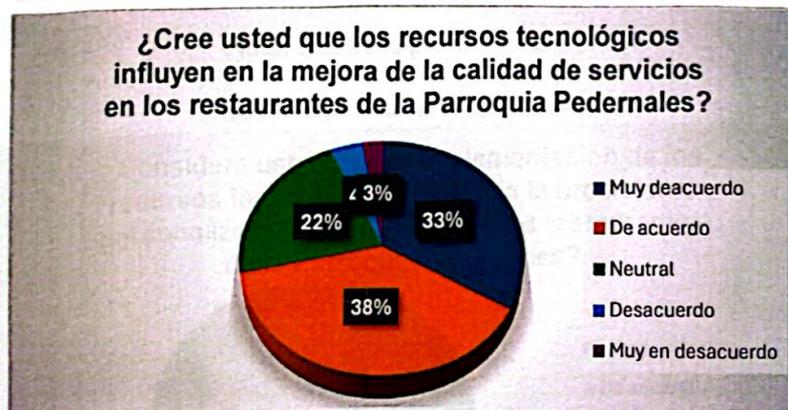
9. ¿Cree usted que los recursos tecnológicos influyen en la mejora de la calidad de servicios en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

Tabla 19: Recursos tecnológicos y su influencia en la calidad de servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	128	34%
De acuerdo	145	38%
Neutral	83	22%
Desacuerdo	16	4%
Muy en desacuerdo	10	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 20: Recursos tecnológicos y su influencia en la calidad de servicios



Nota: Realizado por la autora

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos se logró considerar las respuestas de los encuestados en que el 38% están de acuerdo y el 33% están muy de acuerdo en que los recursos tecnológicos influyen en la mejora de la calidad de los servicios en los restaurantes de lo cual suman el 71% de apoyo positivo, mientras que el 22% se mantiene neutral en que no obtienen una opinión

definida respecto al tema, el 4% esta en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo, sumando da un 7% de oposición.

Interpretación

En el análisis de la pregunta 8 se logra identificar que los recursos tecnológicos si influyen en la mejora de la calidad de los servicios en los restaurantes si tienen un impacto positivo, lo cual indica que solo un bajo porcentaje no están de acuerdo, dando como resultado final respuestas positiva.

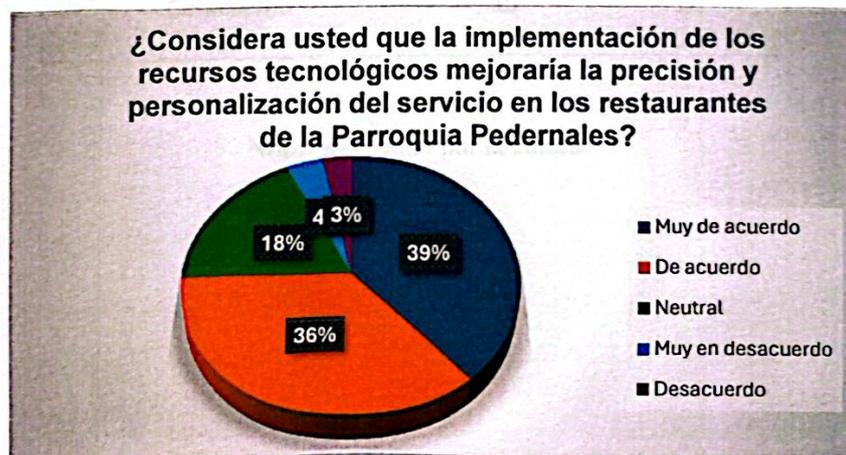
10. ¿Considera usted que la implementación de los recursos tecnológicos mejoraría la precisión y personalización del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

Tabla 20: Implementación de recursos tecnológicos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	147	38%
De acuerdo	139	36%
Neutral	69	18%
Muy en desacuerdo	15	4%
Desacuerdo	12	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 21: Implementación de recursos tecnológicos



Nota: Realizado por la autora

Análisis

De acuerdo con los datos recabados de la población de la encuesta sobre esta pregunta un 3% manifestó estar totalmente en desacuerdo un 4% este desacuerdo un 18% se mantuvo neutral y un 36% esta de acuerdo y un 39% esta muy de acuerdo, esto sugiere que la mayoría de los encuestados consideran que la implementación de los recursos tecnológicos mejoraría la precisión y personalización del servicio en los restaurantes.

Interpretación

Respecto a la pregunta 9 se considero que los encuestados están totalmente de acuerdo en la implementación de los recursos tecnológicos para mejorar la precisión y personalización del servicio de los restaurantes, lo que beneficia al sector gastronómico de la Parroquia Pedernales.

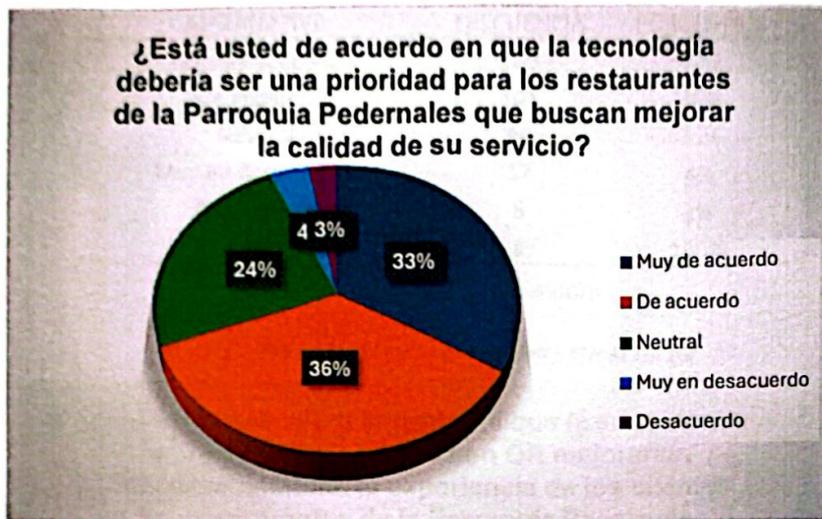
11. ¿Está usted de acuerdo en que la tecnología debería ser una prioridad para los restaurantes de la Parroquia Pedernales que buscan mejorar la calidad de su servicio?

Tabla 21: Prioridad de tecnología en restaurantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	128	34%
De acuerdo	136	36%
Neutral	93	24%
Muy en desacuerdo	15	4%
Desacuerdo	10	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 22: Prioridad de tecnología en restaurantes



Nota: Realizado por la autora

Análisis

De acuerdo con los datos recabados de la población encuestada sobre la pregunta 10, el 36% de las personas manifestaron estar de acuerdo, el 33% está totalmente de acuerdo, un 24% mantuvo neutral en que no mantiene una opinión definida respecto al tema, un 4% manifestó estar en total desacuerdo y un 3% está desacuerdo, en que la tecnología debería ser una prioridad para el área restaurantera.

Interpretación

La mayoría de las personas que participaron en la encuesta, mencionaron estar de acuerdo en que la implementación de tecnología en los restaurantes debería ser una prioridad para poder brindar servicios de calidad y una buena satisfacción a los clientes.

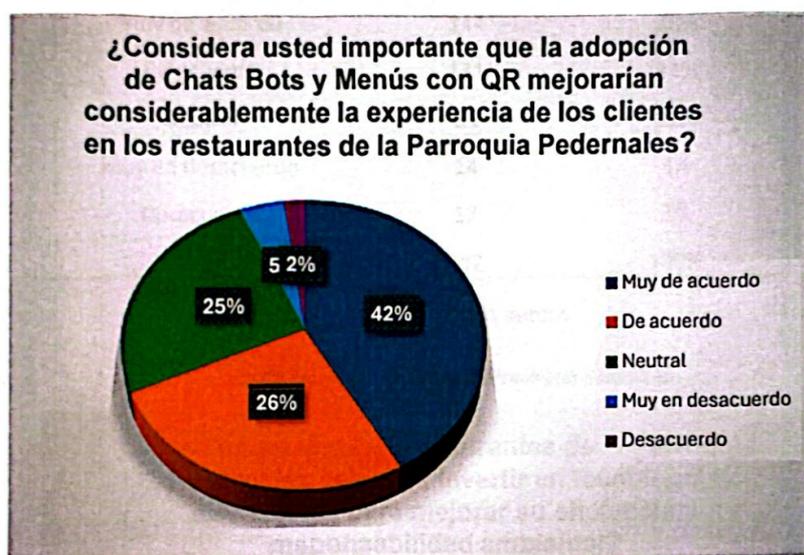
12. ¿Considera usted importante que la adopción de Chats Bots y Menús con QR mejorarían considerablemente la experiencia de los clientes en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

Tabla 22: Adopción de Chat Bots y Menús con QR

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	160	42%
De acuerdo	101	26%
Neutral	96	25%
Muy en desacuerdo	17	4%
Desacuerdo	8	2%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 23: Adopción de Chat Bots y Menús con QR



Nota: Realizado por la autora

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos en esta pregunta acerca de la adopción de los Chats Bots y Menús con QR, la población encuestada menciona que el 42% está totalmente de acuerdo en esta implementación, el 26% está de acuerdo, el 25% se mantiene neutral, el 5% esta totalmente de acuerdo y el 2% menciona estar en desacuerdo con esta implementación de tecnologías en los restaurantes.

Interpretación

En base a la información de la pregunta mencionada precedentemente se evidencia que la mayoría de las encuestadas menciona estar totalmente de acuerdo en la implementación de tecnologías sostenibles que beneficiaran a la calidad de servicio brindada y a una buena experiencia del cliente.

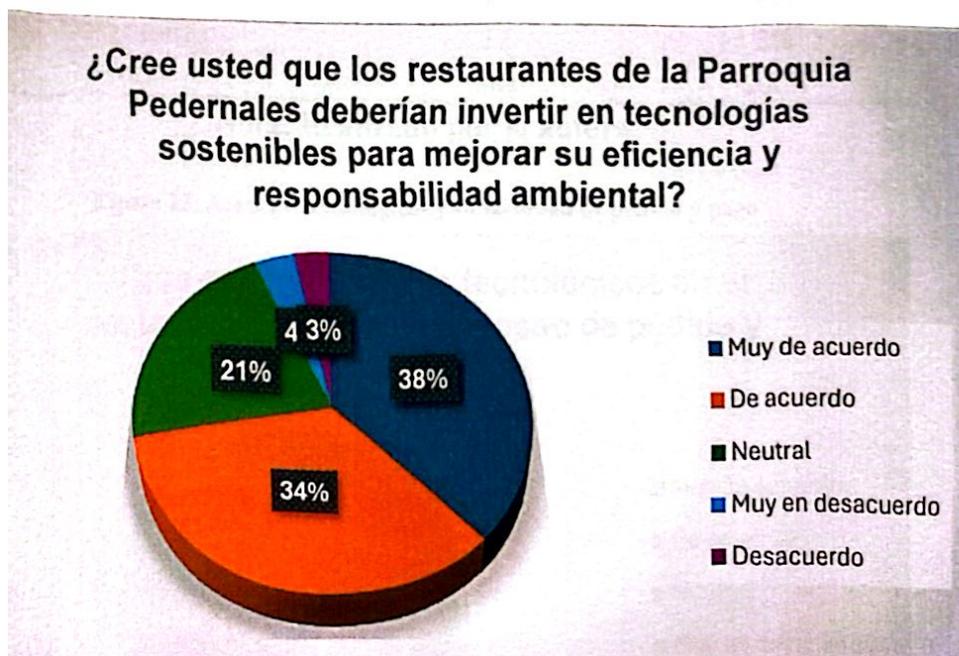
¿Los restaurantes de la Parroquia Pedernales deberían invertir en tecnologías sostenibles para mejorar su eficiencia y responsabilidad ambiental?

Tabla 23: implementación de Tecnologías Sostenibles

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	144	38%
De acuerdo	131	34%
Neutral	81	21%
Muy en desacuerdo	14	4%
Desacuerdo	12	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 24: implementación de Tecnologías Sostenibles



Con respecto a los resultados obtenidos referentes a la pregunta en que los restaurantes deberían invertir en tecnologías sostenibles para mejorar el medio ambiente en lo cual se obtuvo como resultado que el 38% de la población esta totalmente de acuerdo, el 34% esta de acuerdo, el 21% se mantiene neutral en no obtener una opinión definida respecto al tema tratado, el 4% esta totalmente en desacuerdo y el 2% este desacuerdo en esta inversión de tecnologías sostenibles.

Interpretación

La información obtenida a través de la encuesta en la pregunta 12 indico que la mayoría de la población están de acuerdo en que los restaurantes si deben implementar la tecnología sostenible en los restaurantes, ya que beneficiara a su negocio y así cuidaran el medio ambiente.

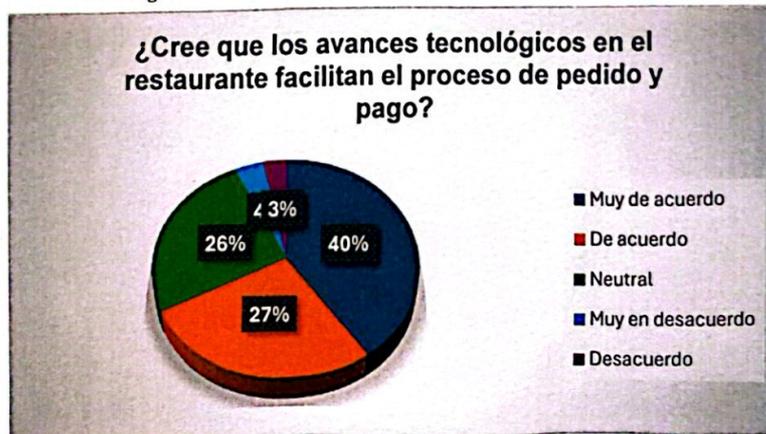
14: ¿Cree que los avances tecnológicos en el restaurante facilitan el proceso de pedido y pago?

Tabla 24: Avances Tecnológicos y su facilidad de pedido y pago

Alternativa	frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	154	40%
De acuerdo	104	27%
Neutral	97	25%
Muy en desacuerdo	15	4%
Desacuerdo	12	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 25: Avances Tecnológicos y su facilidad de pedido y pago



Nota: Realizado por la autora

Análisis

De acuerdo con la encuesta la población menciona respecto a la pregunta 13 en que el 40% está totalmente de acuerdo en que los avances tecnológicos facilitan el proceso de pedido y pago en los restaurantes, el 27% menciona estar de acuerdo, el 28% se mantienen neutral, el 4% esta en total desacuerdo, y el 3% está desacuerdo.

Interpretación

Después de analizar e interpretar los resultados de la encuesta, se concluye en que los avances tecnológicos si facilitan los procesos de pedido y pago en los restaurantes de la Parroquia Pedernales.

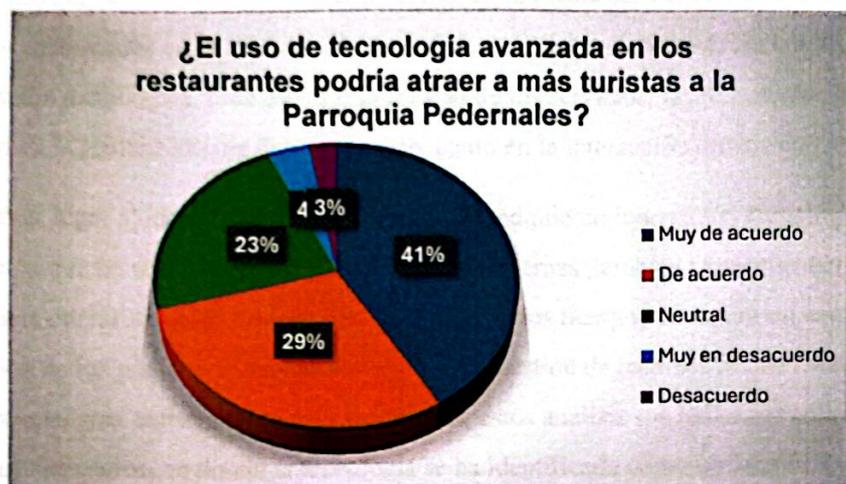
15. ¿El uso de tecnología avanzada en los restaurantes podría atraer a más turistas a la Parroquia Pedernales?

Tabla 25: Tecnología avanzada en restaurantes

Alternativa	frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	158	41%
De acuerdo	112	29%
Neutral	86	23%
Muy en desacuerdo	16	4%
Desacuerdo	10	3%
Total	382	100%

Nota: Realizado por la autora

Figura 26: Tecnología avanzada en restaurantes



Nota: Realizado por la autora

Análisis

Mediante la aplicación de la encuesta dirigida a 382 personas, la mayoría de los encuestados con un 41% están totalmente de acuerdo, el 29% esta de acuerdo, el 23% se mantiene neutral, el 4% esta en total desacuerdo, y el 3% está en desacuerdo en que el uso de la tecnología en los restaurantes atraería a turistas a la Parroquia Pedernales.

Interpretación

Mediante el análisis se logra deducir en que el uso de la tecnología avanzada en los restaurantes si atrae a turistas a la Parroquia Pedernales, lo cual es un factor positivo para el Turismo, a pesar de los porcentajes de desacuerdo son bajos no significa que los avances tecnológicos en los restaurantes no benefician al turismo.

3.3 Discusión

La innovación tecnológica se ha convertido en algo fundamental para los restaurantes de la Parroquia Pedernales ya que estos recursos tecnológicos ayudan a transformar y mejorar los servicios de restauración. El objetivo general de esta investigación es analizar el impacto de la innovación tecnológica y la calidad de los servicios de restauración de la Parroquia Pedernales, considerando todos los métodos, técnicas y herramientas empleadas, se logro extraer resultados

relevantes que permitieron cumplir con los objetivos planteados, los resultados indican que los turistas encuestados están totalmente de acuerdo en que los restaurantes deben implementar la innovación tecnológica, para mejorar la calidad de los servicios, las tecnologías modernas ayudan en la gestión interna del restaurante, como en la interacción directa con los clientes,

En primer lugar al identificar los restaurantes que adquieren innovación tecnológica, se evidencio que no solo optimizan sus operaciones internas ,también experimentan mejoras en la eficiencia operativa, esto permite una reducción en los tiempos de espera un aumento en la precisión de los pedidos y una optimización en la gestión de recursos lo que contribuye a generar experiencias más satisfactorias para los turistas, estos análisis son hallazgos coherentes en estudios realizados, en donde la tecnología se ha identificado como un factor clave para la competitividad en el sector restaurantero.

En cuanto a la evaluación de la calidad de los servicios, los datos mostraron que los restaurantes con innovación tecnológica, reciben reseñas más altas en aspectos como la rapidez, personalización y atención al cliente, por otra parte los clientes asocian el uso de la tecnología como un compromiso para mejorar la experiencia del usuario lo que a su vez logra fortalecer la fidelización y las recomendaciones de boca en boca, sin embargo se identificaron limitaciones en cuanto al nivel de adopción de tecnologías en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, donde los factores como el costo de implementaciones y la falta de conocimientos técnicos representan barreras para algunos establecimientos, por otro lado en los establecimientos que no han implementado ningún tipo de recurso tecnológico son los que enfrentan mayores desafíos para competir en un mercado donde las expectativas de los turistas van evolucionando, a pesar de mantener los valores tradicionales la falta de adopción de tecnologías pueden dar lugar a percepciones y reseñas negativas que afectarían al restaurante, en este mundo que cada vez va más interconectado y digitalizado desde una perspectiva más estratégica esta investigación subraya a la necesidad de diseñar políticas e iniciativas que fomenten la adaptación de tecnologías en el sector restaurantero local.

Para respaldar esta discusión se pueden considerar los siguientes antecedentes, Caracterización de los procesos de innovación en el sector de los restaurantes (Araque 2013) Este documento proporciona información valiosa donde se redactan los procesos de innovación tecnológica en los restaurantes.

Nuevas tecnologías de gestión y su relación con la satisfacción en la atención a los clientes en transporte y turismo Fropesa Sac trujillo-2021 (Gonzales 2019) este trabajo aunque no se refiere directamente a restaurantes también puede proporcionar perspectivas generales sobre la satisfacción en la atención a los clientes.

Innovación Tecnológica y crecimiento en el área de restauración (EUROPEA 2013) este trabajo proporciona información valiosa

Después de haber indagado en otros estudios se puede apreciar que la innovación tecnológica no solo mejoraría la calidad percibida sino que también contribuye al desarrollo turístico, económico y social de la Parroquia Pedernales, también abre puertas a nuevas oportunidades, sin embargo su éxito depende de una implementación estratégica y adaptada a las necesidades de los recursos locales.

3.4 Contestación a la pregunta de investigación

¿Influyen los recursos tecnológicos en la mejora de la calidad de servicios en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?

En un mundo cada vez más dinámico y competitivo, los recursos tecnológicos se han convertido en un elemento esencial para mejorar la calidad de los servicios en diversos sectores en ellos incluidos los de restauración, la Parroquia Pedernales conocida por su gran oferta gastronómica como ya sabemos se enfrenta al desafío de adaptarse a las demandas de un nuevo mercado en constante evolución

Después de analizar e interpretar los datos recopilados a través de enfoques y métodos de investigación se obtuvo como resultado en que la implementación de los recursos tecnológicos sí influye en la mejora de la calidad de servicios, es por eso que la integración de recursos tecnológicos en los restaurantes representa una gran oportunidad para optimizar procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y garantiza estándares de calidad más consistentes, por otra parte podemos visualizar que los restaurantes que han adoptado herramientas tecnológicas como pedidos delibery, pagos electrónicos, facturas electrónicas, pedidos por distintas plataformas digitales han demostrado tener más eficiencia operativa y una percepción positiva, por otra parte la incorporación de tecnologías no solo mejoraría la funcionalidad y la rapidez del servicio, sino que también contribuyen al posicionamiento competitivo de los restaurantes al responder a las

necesidades actuales del mercado, por lo tanto la innovación tecnológica se presenta como un factor clave para impulsar el desarrollo económico, del sector de restauración de la Parroquia Pedernales.

3.5 Análisis del Resultado

A través del proceso metodológico empleado en esta investigación que incluyo la recopilación de información mediante Fichas de observación, encuestas y entrevistas sobre el tema de estudio se logró realizar el análisis e interpretación de los datos recopilados. En lo cual esto permitió responder a las preguntas relacionadas con los objetivos planteados.

A través de las fichas de observación dieron como resultado en que los restaurantes cuentan con una buena limpieza en el restaurante, una buena iluminación, también cuentan con un espacio adecuado, cuentan con un tiempo de espera de 5 a 10 minutos, el trato que brindan es amable, el personal que labora tiene una buena imagen, también cuentan con una variedad de menús, tienen una buena calidad de sus platillos, y cuentan con poca innovación tecnológica, su relación entre calidad y precio es adecuada, por la cual hace falta que implementen más innovación tecnológica, para que puedan tener altos estándares de calidad.

Por otra parte, los resultados que se obtuvieron indican que la implementación de tecnología le brinda un mejor servicio y una buena experiencia al turista. Esto se refleja en la pregunta 4, en la cual se preguntó en que si la implementación de tecnología mejoraría significativamente la calidad del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales. Los resultados muestran que el 37% de los encuestados están de acuerdo, un 18% se mantiene neutral y un 3% respondió de forma negativa.

Además, en la pregunta 12, que menciona en que si Considera usted importante que la adopción de Chats Bots y Menús con QR mejorarían considerablemente la experiencia de los clientes en los restaurantes de la Parroquia Pedernales. Se encuestó a 381 personas. Un 42% de los encuestados están de acuerdo, un 25% se mantiene neutral y un 2% respondió de forma negativa.

Por otro lado, los entrevistados supieron mencionar en que hace falta una iniciativa municipal para que el sector restauranero tenga capacitaciones para adquirir conocimientos sobre la implementación de los recursos tecnológicos, ya que esta implementación ayudaría a brindar servicios de calidad y reactivar al turismo y la economía local.

3.6 Discusión de Resultados

Zeithaml (1988) Menciona que la innovación tecnológica se está consolidando como un factor clave para mejorar la calidad de los servicios en los restaurantes, la integración de los recursos tecnológicos en el sector de restauración tiene el gran potencial de poder transformar la calidad de servicios, mejorando la experiencia del cliente, incrementando la eficiencia operativa y por último fortalecer la competitividad en la zona, sin embargo para maximizar el impacto en los restaurantes es fundamental que se aborden las barreras estructurales y culturales, implementar la capacitación al personal y que los restaurantes inviertan en infraestructuras tecnológicas adecuadas, esto les permitirá a los locales alcanzar estándares internacionales y así posicionarse como referentes en el sector.

Los resultados obtenidos en el análisis de la innovación tecnológica y su impacto en la calidad de los servicios de restauración de la Parroquia Pedernales evidencian una contribución significativa en el turismo y la economía de la zona, La implementación de recursos tecnológicos como parte fundamental en los restaurantes no solo atrae a los visitantes, sino que también enriquece la experiencia turística mediante la gastronomía.

El análisis cuantitativo y cualitativo realizado, sustentando fichas de observación, entrevistas y encuestas muestran que los turistas dan a conocer su gran interés por la adopción de tecnologías en los restaurantes, para mejorar su eficiencia y la calidad de los servicios, destacando al gran desafío en el que se enfrentan por la ausencia de estos recursos que son los que lo llevarían al nuevo mercado y a la competitividad. Esta apreciación por parte de los visitantes indica que la implementación de innovación tecnológica satisface sus expectativas e incentiva su retorno y recomendaciones a otros posibles turistas.

El alto grado de fiabilidad en los datos obtenidos, reflejados en la consistencia interna de los instrumentos de medición, da las conclusiones del estudio dando como resultado que el 79% respondió que la innovación tecnológica aporta de manera significativa en la mejora de la calidad de los servicios. Estos resultados subrayan la necesidad de los dueños de restaurantes por adquirir estos recursos tecnológicos para fortalecer sus conocimientos y poder implementarlos para mejorar su competitividad.

El sector gastronómico de la Parroquia Pedernales es un componente esencial y dinámico del desarrollo turístico es por esto que los restaurantes deben optar por estas innovaciones para mejorar su calidad de servicios es por esto que el desarrollo de propuestas como, realizar estrategias basadas en innovación tecnológica para restaurantes de la Parroquia Pedernales, no solo satisfacer las necesidades de los turistas, sino también impulsar el crecimiento económico y turístico de la región.

CAPITULO IV: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

4.1 Nombre de la Propuesta

Proponer estrategias basadas en innovación tecnológica para restaurantes de la Parroquia Pedernales.

4.1 Justificación

Estas estrategias están basadas en innovación tecnológica para los restaurantes de la Parroquia Pedernales, en la cual responde a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios en los restaurantes mediante un entorno competitivo y dinámico. En la cual la gastronomía local además de ser un atractivo turístico es la que constituye a un pilar fundamental en la economía de la localidad, sin embargo, los retos asociados en la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la sostenibilidad son los que requieren de soluciones innovadoras que potencien el desarrollo del sector.

Propuestas como alianzas entre el sector Público y privado para subsidiar la adquisición de tecnologías, programas de capacitación para empleados y el uso de tecnologías sostenibles podrían marcar un cambio significativo en la dinámica del sector Finalmente, la propuesta de estrategias basadas en innovación tecnológica representa una oportunidad significativa para fortalecer el sector restaurantero en la parroquia. Iniciativas como la capacitación del personal en el uso de herramientas digitales y la adopción de tecnologías sostenibles podrían actuar como catalizadores para el desarrollo de la región. Esto no solo beneficiaría a los empresarios, sino que también

posicionaria a Pedernales como un destino que combina tradición gastronómica con innovación, un equilibrio similar al de una receta bien elaborada, donde cada ingrediente cumple un papel esencial.

Esta propuesta justifica la capacidad para abordar los retos actuales del sector restaurantero de la Parroquia Pedernales, como ya sabemos que promover la innovación para mejorar la calidad del servicio esto no solo beneficiara a los establecimientos, sino que también al desarrollo turístico y económico de la parroquia.

4.2 Objetivos

Diseñar un módulo con estrategias que promuevan la capacitación del personal de los restaurantes para el uso eficiente de las tecnologías implementadas

Implementar menús digitales accesibles a través de códigos QR

4.3 Actores involucrados

Dirección de Turismo

Servidores del sector restaurantero

Turistas y visitantes

4.4 Descripción de la propuesta

Esta estrategia busca diseñar e implementar estrategias basadas en innovación tecnológica que permitan a los restaurantes de la Parroquia Pedernales mejorar la calidad de servicios, mediante la implementación de menús digitales, e incorporar encuestas digitales para obtener retroalimentación y así evaluar la satisfacción del cliente, esta propuesta se alinea con las tendencias globales de digitalización en el sector gastronómico el cual responde a las necesidades específicas de la Parroquia Pedernales asegurando el impacto positivo para los restaurantes como para la comunidad local.

En esta investigación se presentan estas estrategias ya que la propuesta se centra en estas herramientas tecnológicas ya que buscan modernizar la experiencia del cliente, a demás estas estrategias posicionaran a los restaurantes de la Parroquia Pedernales como restaurantes innovadores, competitivos y alineados a las demandas tecnológicas actuales.

El diseño de este módulo con las estrategias es con el fin de capacitar a los servidores de restaurantes en el uso eficiente de herramientas tecnológicas que les ayudara a mejorar los procesos operativos y la atención al cliente, de esta manera ayudara a fomentar la adopción de prácticas innovadoras sostenibles, mediante estas estrategias vamos a identificar el nivel de conocimiento tecnológicos que tienen los servidores de restauración, realizaremos encuestas y entrevistas a los servidores, luego evaluaremos las necesidades específicas de formación tecnológica en cada restaurante de la Parroquia Pedernales.

MANUAL

DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

1: FUNDAMENTOS DE LA INNOVACION TECNOLOGICA

2: USO DE SISTEMAS DE GESTION DIGITAL

3: MENÚS DIGITALES Y CODIGOS QR

4: ENCUESTAS DIGITALES Y RETROALIMENTACIÓN

5: SOSTENIBILIDAD Y TECNOLOGIA VERDE

6: ATENCION AL CLIENTE EN LA ERA DIGITAL

6 MÓDULOS: PRACTICOS-PRESENCIALES-

1: INTRODUCCION A LA DIGITALIZACION EN EL SECTOR GASTRONOMICO

La digitalización en el sector gastronómico se ha convertido en una necesidad debido a los cambios en las expectativas de los consumidores y la creciente competencia en el mercado. Los clientes actuales valoran experiencias rápidas, personalizadas y accesibles, lo que ha llevado a los establecimientos a incorporar y herramientas tecnológicas que no solo optimizan los procesos, sino que también mejoran la interacción con los consumidores.



BENEFICIOS DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA OPERACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Un cliente llega al restaurante y escanea un código QR en la mesa para consultar el menú digital, realiza su pedido y paga a través de su teléfono móvil. Durante su comida, recibe atención personalizada basada en datos previo las almacenados en el sistema CRM. Al finalizar, } llena una encuesta digital desde el mismo dispositivo . proporcionando retroalimentación inmediata que es analizada por el restaurante para mejorar continuamente su servicio.



EJEMPLOS DE ÉXITO EN RESTAURANTES QUE UTILIZAN TECNOLOGÍAS.

McDonald's: Quioscos de Autoatención

Tecnología Utilizada:

Quioscos interactivos para que los clientes realicen pedidos sin necesidad de pasar por el mostrador.

Aplicación móvil para promociones personalizadas y localización de sucursales.

Resultados:

Reducción de tiempos de espera en horarios de alta demanda.

Incremento en las ventas debido a las recomendaciones automáticas de productos adicionales.

Nota: Realizado por la autora

2: USO DE SISTEMA DE GESTION

Un sistema de Punto de Venta (POS) es una herramienta tecnológica utilizada en la industria de la restauración para gestionar las transacciones, pedidos y operaciones diarias de manera eficiente.

Beneficios:

Agiliza la toma de pedidos y pagos.
Reduce errores humanos.
Genera reportes detallados sobre las ventas.

El Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM) se centra en la gestión de datos de clientes para personalizar la experiencia del usuario, aumentar la fidelización y mejorar la comunicación



CAPACITACION EN EL USO DE SISTEMAS DE PUNTO DE VENTA POS PARA LA GESTION DE PEDIDA DE PAGO Y FACTURACION

Un sistema POS es una solución tecnológica que permite gestionar pedidos, pagos y facturación en tiempo real, optimizando la experiencia del cliente y las operaciones internas

Familiarizar al personal con el uso del sistema POS.
Mejorar la eficiencia en el manejo de pedidos y pagos.
Asegurar la precisión en la facturación.

INTRODUCCION AL MANEJO DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE RELACIONES CON CLIENTES CRM PARA PERSONALIZAR EXPERIENCIAS

Un Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM) es una herramienta tecnológica diseñada para recopilar, organizar y analizar información sobre los clientes con el objetivo de mejorar las interacciones y personalizar sus experiencias.

Nota: Realizado por la autora

Beneficios principales:

- Conocimiento del cliente: Permite almacenar datos como historial de compras, preferencias, y frecuencia de visitas.
- Personalización: Facilita la creación de ofertas y servicios adaptados a las necesidades y gustos individuales.
- Fidelización: Mejora la satisfacción y lealtad del cliente al ofrecerle un trato más personalizado.



3: MENÚS DIGITALES Y CÓDIGOS QR: INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Acceso a menús digitales: Los clientes escanean el código QR en la mesa para ver el menú en su teléfono.
- Pedidos y pagos autónomos: Facilitan realizar pedidos y completar pagos sin necesidad de interacción directa.
- Programas de fidelización: Redirigen a clientes a plataformas para acumular puntos o acceder a promociones.
- Encuestas de satisfacción: Recogen retroalimentación al final de la experiencia.

CREACIÓN, DISEÑO Y GESTIÓN DE MENÚS DIGITALES ACCESIBLES A TRAVÉS DE CÓDIGOS QR

Nota: Realizado por la autora

Existen diversas plataformas y herramientas que facilitan la creación de menús digitales. Algunas opciones populares son:
Canva: Para diseñar un menú visualmente atractivo.
Software de restaurantes (como Square, Toast o Lightspeed): Estas plataformas permiten integrar menús digitales con sistemas POS.

Constructores de páginas web: Wix, WordPress o similares ofrecen plantillas específicas para menús.

Categorías claras: Separar platos principales, entradas, bebidas y postres.
Descripciones detalladas: Incluir ingredientes, opciones de personalización y detalles sobre alergias.

Imágenes atractivas: Fotografías de alta calidad que resalten los platillos.



COMO ACTUALIZAR INFORMACION EN TIEMPO REAL (PRECIOS, DISPONIBLES DE PLATILLOS, PROMOCIONES)

Acceder al sistema: Inicia sesión en el software de gestión (POS o herramienta de diseño de menús).

Localizar el producto: Busca el platillo o bebida cuyo precio necesitas modificar.

Editar el precio: Introduce el nuevo valor en el campo correspondiente.

Guardar cambios: Confirma y guarda los cambios para que se reflejen automáticamente en el menú digital.

Actualización de Disponibilidad de Platillos



Nota: Realizado por la autora

4: ENCUESTAS DIGITALES Y RETROALIMENTACION

Las encuestas digitales y la retroalimentación son herramientas esenciales para entender las percepciones, necesidades y expectativas de los clientes.

Encuestas Post-Visita

Se envían automáticamente después de la visita, por correo electrónico o mensaje de texto.

Preguntas comunes:

¿Cómo calificaría la calidad de los alimentos?



Encuestas In-Situ

Realizadas mientras el cliente está en el restaurante,

mediante códigos QR o dispositivos en las mesas.

Reciben comentarios en tiempo real. Permiten resolver problemas durante la visita.

5: SOSTENIBILIDAD Y TECNOLOGIA VERDE

La tecnología verde se refiere al uso de herramientas, equipos y sistemas que promueven prácticas ecológicas, como la reducción de consumo energético, el uso eficiente de recursos y la minimización de desechos.

Eficiencia Energética

Equipos eficientes: Uso de electrodomésticos con certificación energética como Energy Star.

Iluminación LED: Consume menos energía y tiene mayor durabilidad. Sistemas inteligentes: Termostatos y controles automáticos para gestionar la calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC).

Gestión de Residuos

Compostaje: Transformación de residuos orgánicos en abono natural.

Reciclaje: Implementación de programas de separación de materiales reciclables como vidrio, plástico y cartón.

Nota: Realizado por la autora

Optimización del Agua Grifos de bajo consumo: Equipos con sensores para evitar desperdicio.

Recolección de agua de lluvia: Para riego de jardines o limpieza exterior.

Digitalización para Reducir el Papel

Menús digitales: Accesibles mediante códigos QR.

Facturación electrónica: Elimina el uso de papel en tickets y recibos.

Pedidos y reservas online: Disminuyen la necesidad de impresos.

6: ATENCION AL CLIENTE EN LA ERA DIGITAL

En la era digital, la atención al cliente se centra en la personalización, la inmediatez y la conveniencia, aprovechando herramientas tecnológicas para ofrecer experiencias excepcionales y adaptadas a las necesidades de los usuarios.

Redes Sociales

Permiten interactuar con los clientes de manera directa y en tiempo real.

Útiles para resolver dudas, recibir retroalimentación y gestionar quejas.

Chatbots

Automatización de respuestas: Programados para responder preguntas frecuentes como horarios, menú o promociones.

Integración con redes sociales y sitios web: Disponibles en Facebook Messenger, WhatsApp, entre otros.

Escalamiento a atención humana: Derivan casos complejos a personal capacitado.

Aplicaciones Móviles

Facilitan pedidos, reservas y consultas directamente desde el teléfono del cliente.

Envían notificaciones personalizadas con ofertas o recordatorios.

CRM (Gestión de Relaciones con Clientes)

Centraliza la información del cliente, como historial de pedidos y preferencias.

Ayuda a segmentar clientes y lanzar campañas específicas.

Reseñas y Plataformas de Opinión

TripAdvisor, Google Reviews, Yelp: Espacios donde los clientes comparten sus experiencias.

Monitorear estas plataformas permite responder rápidamente a comentarios y mejorar el servicio.

Función del Manual

Este manual sirve para orientar a las personas sobre el uso de las herramientas tecnológicas, ya que de esta manera logran poner en práctica sus conocimientos adquiridos por este manual y por las capacitaciones brindadas por el Municipio de la Parroquia Pedernales, este manual también les ayudará a los lectores a descubrir la importancia de la implementación de herramientas tecnológicas para optimizar y agilizar su trabajo y brindar servicios de calidad y una buena satisfacción a los clientes.

Creación de Menú con código QR



Restaurante

LA MAREJADA

Encebollados	2,50
Bolones, tigrillos	1,50
Ranchero	
Bistec de carne, hígado albacora, chancho	3,00
Fritada	4,50
Guatita, bandera	4,00
Ceviche pescado, camarón, concha, mixto	6,00
Chicharrón de pescado, camarón, y mixto	6,50



Camotillo frito	4,00
Camarones apanados	6,00
Pescado apanado	4,50
Biche de pescado, camarón	2,50
Conchas asadas	12,00
Encocado de cangrejo	8,00
Arroz marinero	23,00

Camarones al ajillo	6,00
Conchas al ajillo	8,00
Tonga Manabita	5,00
Cazuela de mariscos	10,00
Chupe de pescado	8,00
Humitas	1,00



Colas, agua	0,50
Batidos	1,50
Cervezas, pilsener, light	2,50
Heineken, corona, club	
Micheladas, mango, maracuyá, limón	3,00
Cocteles	3,00
Wiski, vodka,	15,00

Nota: Elaborado por la autora

4.5 Plan de Acción

Actividad	Tiempo	Responsable	Recursos
Revisión de la información del manual y del menú con código QR	1 semana	Autora Evelyn Salazar	Humano
Diseño del Manual y del Menú con QR	2 semanas	Autora Evelyn Salazar	Computadora

Nota: Realizado por la autora

4.6 Seguimiento y control

Control de Acciones

Este control de acciones nos ayuda a verificar y encontrar el proceso adecuado de comprobación en el tiempo de ejecución en el cual es que deben darse las actividades que fueron establecidas en la planificación de la investigación.

Objetivo	Acción	Indicador	Tiempo de Control
Identificar los temas a tratarse en el manual y elaborar el manual	1. Recopilar información detallada sobre el manejo de los recursos tecnológicos	Numero de temas a tratarse en el manual	3 semanas
Elaborar el menú con código QR	Al escanear el código Qr, nos dirige directamente al menú que esta ofreciendo el restaurante	Calidad de las fotos de los platos que están en el menú Cada vez que se escanee el código visualizar el menú	1 mes

Nota: Elaborado por la autora

6.4 Presupuesto

A continuación, se detallarán los costos estimados que corresponden al diseño del manual y del menú con QR.

Costo estimado de la propuesta de investigación			
Nº	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Toma de Fotografías	80	80
2	Internet	25	25
3	Movilización	15	15
4	Diseño del Manual	35	35
5	Diseño del Menú	35	35
	Total	190	190

Nota: Realizado por la autora

Conclusiones:

Mediante la investigación presente se pudo evidenciar la gran importancia de la innovación tecnológica en los restaurantes de la Parroquia Pedernales en la cual se pudieron identificar sus principales efectos y oportunidades para mejorar la calidad de servicios. En los resultados podemos evidenciar que, aunque hallan algunos restaurantes utilizan recursos tecnológicos, estos aún no están completamente integrado en los procesos operativos y estratégicos en la cual esto les limita su potencial para poder transformar la experiencia del cliente

Mediante los presentes hallazgos encontrados en esta investigación se pudo determinar de que las herramientas tecnológicas como pedidos delibery, Menús con QR, plataformas de reserva, contribuyen significativamente en la mejora de la eficiencia operativa y la buena atención del cliente.

Es por esto que se concluye con las estrategias concretas para fortalecer la integración de los recursos tecnológicos en los restaurantes de la Parroquia Pedernales, estas incluyen alianzas con empresas privadas para que faciliten el financiamiento, también capacitaciones por parte del Municipio hacia los servidores de restauración para que puedan tener conocimientos sobre el uso y manejo de los recursos tecnológicos , estas estrategias ayudaran en el desarrollo de una cultura de innovación que fomente la mejora continua en el turismo de la Parroquia Pedernales

Recomendaciones

Se recomienda al sector, restaurantero que deben implementar herramientas tecnológicas de forma prioritaria para que puedan tener un impacto inmediato en la experiencia del cliente, ya que esto les permitirá mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente sin que requieran de inversiones grandes.

Por otra parte, se recomienda que existan capacitaciones para los servidores, ya que es fundamental que desarrollen sus destrezas y habilidades en el manejo de estas herramientas tecnológicas para que así se vayan adaptando a este mundo mas digitalizado, ya que de esta manera reducirán errores y mejorarían la atención a los clientes.

Fomentar alianzas estratégicas que los restaurantes puedan aliarse con entidades publicas y privadas y también educativas para que puedan acceder a un financiamiento, capacitación y asesoría en cuanto a las herramientas tecnológicas.

Promover el uso de tecnologías sostenibles que nos ayuden don el cuidado ambiental, en estas se pueden incluir sistemas de energía solar, dispositivos de ahorro de agua, estas estrategias no solo mejorarían la parte operativa del restaurante, sino que ayudaría al desarrollo ambiental responsable de la Parroquia Pedernales.

Por última parte una creación de un sello o certificación que ayude a identificar a los restaurantes que han implementado herramientas tecnológicas, para que pueda incentivar a la competitividad de los establecimientos y así poder fomentar una gran cultura de mejora continua en el área de restauración

Bibliografía

- Akbaba. (2006). *la calidad de servicio*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioEnRestaurantesDeTodosSantosMexico-7940636.pdf
- Ambrosio. (2000). marketing.
- Aragon. (2002). *Definicion de Entrevista* . Obtenido de Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf>
- Araque. ((2013)). **Creatividad e innovación, una fuente clave de ventaja competitiva para*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8583/1/T3750-MAE-Bonilla-Characterizacion.pdf>.
- Baptista. (2010). *Enfoque cuantitativo* .
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20592/1/Tema1_STUD.pdf
- Bitner. (2009). *Tangibilidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Bolton. (1991). *Satisfaccion del cliente*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v44n1/1815-5936-rii-44-01-23.pdf>, 377.
- Bustamante, Z. y. (2019). *Calidad del Servicio (modelo serqual)*.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20592/1/Tema1_Serqual_STUD.pdf
- Chagoya. (2008). *instrumentos en una investigación Encuestas*.
- COOPER. (2003). *Fidelizacion*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/Dialnet-LaFidelizacionDelClienteEnNegociosDeRestauracion-4200831%20(1).pdf
- Craing. (2019). *innovacion tecnologica en restaurantes*.

Cruz, D. (2018). Innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de restauración en Ecuador. En D. Cruz, *Innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de restauración en Ecuador* (págs. 5-). 6: <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>.

Cuadros. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/487446563/Ficha-de-observacion-docx>

Drew, B. y. (1991). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Estrada. (2007). Sensibilidad en la calidad de servicio.

EUROPEA, C. (2013). *Innovación tecnológica y crecimiento en la Unión Europea*. Obtenido de <http://www.revistarue.eu/RUE/062014.pdf>

García. (2002). *Imagen y reputación restaurantera*.

García. (2015). restaurantes en las redes sociales. *Desarrollo de las redes sociales como herramienta de*, 187. Obtenido de *Desarrollo de las redes sociales como herramienta de*.

Gemler. (2009). *Aseguramiento modelo serqual*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Gonzales. (2019). *Nuevas tecnologías de gestión y su relación con la satisfacción al cliente*. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20592/1/Tema1.pdf>

Gonzalez. (2019). *La Innovación: un factor clave para la*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20523/La%20innovaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica%20enfocada%20al%20servicio%20al%20cliente.%20Caso%20de%20estudio%20Restaurante%20Herreros%20Cali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gremler. (2009). *servicio al cliente*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?params=/context/administracion_de_empresas/article/4174/&path_info=Evaluaci%C3%B3n_del_servicio_al_cliente_del_restaurante__Mi_Gran_Chapa.pdf
- Guambi. (2018). *innovacion en el servicio* .
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n21/a17v38n21p36.pdf>
- Gupta, J. y. (2004). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>
- Gutierrez. (1995). *Metodos y tecnicas de investigacion* . Obtenido de Tecnicas :
<https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Juran. (1993). *La calidad de servicios*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf
- Lencastre. (2020). Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20523/La%20innovaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica%20enfocada%20al%20servicio%20al%20cliente.%20Caso%20de%20estudio%20Restaurante%20Herreros%20Cali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, G. y. (2020). *Creciente actividad turística y gastronómica* .
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20592/1>
- Molina. (2014). *Calidad de servicios* . Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf
- morales, M. (2020). *Menu digital con codigo QR*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12870/2/04%20ISC%20643%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Moreno, B. (2022). Obtenido de Innovación tecnológica en la industria de restaurantes del Cantón Pedro Vicente Maldonado: <http://hdl.handle.net/10644/8583>
- O, O. A. (2018).
- Obando. (2019). *Empatia*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/284-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1059-2-10-20201130%20(1).pdf
- Olivia. (2015). *Seguridad*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/Dialnet-ServicioAlCliente-7898176.pdf
- Ordinas. (2017). Las criptomonedas: ¿ oportunidad o burbuja. Bancamarch. Recuperado . *Criptomonedas*, <https://www.bancamarch.es/recursos/doc/bancamarch/20170109/2017/informemensualoctubre-2017-historia.pdf>.
- Otero. (2014). Enfoque de la investigación . https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Padilla-Oviedo, A. (2019). *Características de la innovación*. Quito: 07-Abr-2019.
- paredes, Z. (2019). *Pedidos digitales*. Obtenido de [9https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/_files/200005008-](https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/_files/200005008-)
- Porter. (2018). *innovación tecnológica y su impacto en la calidad de servicios de restauración en Manabi* . <http://www.redalyc.org/html/877/87742317005/> .
- RamosGalarza. (2020). *investigacion descriptiva* <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>.

- Reina. (mayo de 2018). *Incorporación de IA*. Obtenido de Obtenido de Asistente virtual tipo ChatBot.: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/17726/1/ASISTENTE%20ChatBot.pdf>
- Reyes. (2020). *Fidelización en restaurantes*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76506/Cochachin_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, A. y. (2018). *La transformacion de la innovacion tecnologica en los restaurantes*.
- Schumpeter. ((1950). *Empresas innovadoras*.
https://www.researchgate.net/publication/331501949_Serie_de_Empresas_Innovadoras
- schwager, & M. (2007). La experiencia del cliente. <https://www.wowcx.com/que-es-experiencia-de-cliente>.
- Serrano, P. (2004). Investigación cualitativa . redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf
- Silva. (13 de mayo de 2015). *Tecnologías sostenibles*. Obtenido de sostenibilidad para todos :
<https://core.ac.uk/download/pdf/159846882.pdf>
- Simmers, K. y. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio del modelo Serqual.
- Velásquez. (2017). *Poblacion*. [edalyc.org/pdf/175/17501402.pdf](https://redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf)
- vivanco. (2019). fidelizacion .
https://www.researchgate.net/publication/262463596_La_fidelizacion_del_cliente_en_negocios_de_restauracion
- zeithaml. (1998). Escala de medicion modelo Serqual .
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Zerda. (2019). *capacidad de respuesta*. Obtenido de file:///C:/Users/emsv1/Downloads/284-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1059-2-10-20201130%20(1).pdf

Zlvadora. (2023). Capacitacion al personal restauranero .

https://www.researchgate.net/publication/369832586_Innovacion_tecnologica_en_la_industria_de_restaurantes_del_Canton_Pedro_Vicente_Maldonado

Anexos

Ficha de observación

Información General:

Nombre del Restaurante:

Dirección:

Fecha de Observación:

Hora de Observación:

Observador:

Ambiente y Decoración:

Limpieza del Local:

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Iluminación:

Adecuada () Inadecuada ()

Distribución del Espacio:

Cómoda () Apretada () Desorganizada ()

Servicio al Cliente:

Tiempo de Espera:

Menos de 5 min () 5-10 min () Más de 10 min ()

Atención del Personal:

Amable () Rápido () Lento () Desatento ()

Presentación del Personal (Uniforme, Aseo):

Adecuada () Inadecuada ()

Comida y Bebidas

Variedad del Menú:

Amplia () Limitada () Muy limitada ()

Calidad de los Platos:

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Presentación de los Platos:

Atractiva () Simple () Desordenada ()

Tecnología e Innovación:

Uso de Tecnología en el Restaurante (tabletas, menús digitales, etc.):

Presente () Ausente ()

Relación Producto/Precio:

Excelente () Buena () Regular () Mala ()

Evidencia de entrevista

¿Considera usted importante que en la Parroquia Pedernales se implemente Innovación tecnológica en los restaurantes para mejorar la calidad de servicio de los turistas?

¿Existen iniciativas municipales para promover el uso de tecnología en el sector de restauración?

¿Cómo presidentes de la Asociación reciben talleres o capacitaciones para fortalecer el uso de la Tecnología en los restaurantes?

¿Considera que la tecnología ayuda a mejorar la experiencia del cliente en términos de rapidez y personalización del servicio?

Evidencia Encuestas

1. Edad
2. Genero
3. ¿Qué tan importante cree que son los recursos tecnológicos en los restaurantes para brindar servicios de calidad?
4. ¿La implementación de tecnología mejoraría significativamente la calidad del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?
5. . ¿Cree que los restaurantes que han implementado innovación tecnológica ofrecen una mejor relación calidad-precio?
6. ¿Cree usted que la innovación tecnológica contribuye a una experiencia del cliente más eficiente en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?
7. ¿Considera usted que los restaurantes que utilizan tecnologías innovadoras tienen una mejor percepción de calidad de servicio por parte de los clientes?
8. . ¿Considera usted que los restaurantes que adoptan tecnología en la Parroquia Pedernales lo hacen principalmente para mejorar la atención al cliente?
9. . ¿Cree usted que los recursos tecnológicos influyen en la mejora de la calidad de servicios en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?
10. ¿Considera usted que la implementación de los recursos tecnológicos mejoraría la precisión y personalización del servicio en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?
11. . ¿Está usted de acuerdo en que la tecnología debería ser una prioridad para los restaurantes de la Parroquia Pedernales que buscan mejorar la calidad de su servicio?

12. . ¿Considera usted importante que la adopción de Chats Bots y Menús con QR mejorarían considerablemente la experiencia de los clientes en los restaurantes de la Parroquia Pedernales?
13. ¿Cree usted que los restaurantes de la Parroquia Pedernales deberían invertir en tecnologías sostenibles para mejorar su eficiencia y responsabilidad ambiental?
14. ¿Cree que los avances tecnológicos en el restaurante facilitan el proceso de pedido y pago?
15. ¿El uso de tecnología avanzada en los restaurantes podría atraer a más turistas a la Parroquia Pedernales?

Anexos

