

De la Emergencia a la Excelencia: Fortaleciendo Negocios Gastronómicos

PROBLEMA

Como parte esencial del turismo y de la economía ecuatoriana, el sector gastronómico enfrenta riesgos significativos que ponen en peligro su sostenibilidad. Se ha identificado falencias en la gestión de los restaurantes, las cuales han sido detectadas por instituciones como el ARCSA, que han señalado graves fallas en salubridad alimentaria, mantenimiento de infraestructura y cumplimiento normativo. Pues, tan solo entre los meses de enero a agosto del 2024, 238 establecimientos gastronómicos fueron clausurados a nivel nacional.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de gestión de crisis a través de la identificación sistemática de eventos de servicios catastróficos, para establecer lineamientos que contribuyan a la mitigación de efectos adversos en locales gastronómicos.



PROPUESTA

¿CÓMO LO HICIMOS?

- Service Blueprint

Se identificaron puntos críticos en las áreas de atención al cliente y soporte operativo.
- Matriz de Riesgo

Se clasificaron eventos catastróficos por probabilidad e impacto, facilitando la priorización de acciones.
- Comentarios en línea

Se revisaron 600 reseñas negativas entre diversos locales, evaluando su frecuencia, intensidad e impacto en la percepción del cliente.
- Entrevistas

Se realizaron entrevistas a gerentes y trabajadores del sector gastronómico en Guayaquil.

GUÍA ATLAS



BENEFICIOS

- Evaluación

Evaluación continua basada en métricas de desempeño
- Simulaciones prácticas de gestión de crisis
- Protocolos de prevención y respuesta ante situaciones críticas
- Espacio colaborativo para fomentar el aprendizaje entre la comunidad

Un manual web diseñado para asistir a los locales gastronómicos en la prevención y mitigación de crisis, con el fin de proteger su reputación y estabilidad a largo plazo.

RESULTADOS

2 ÁREAS CLAVE

En la gestión de los restaurantes: La atención al cliente (enfocada en las interacciones directas con los consumidores) y el soporte operativo (relacionado con las actividades internas).

4 PRINCIPALES CRISIS

Obtuvieron los mayores puntajes de riesgo: salubridad alimentaria, fallos en infraestructura, interrupciones en el servicio y manejo inadecuado de quejas en línea.

200 COMENTARIOS

Negativos relacionados con la gestión de experiencias, logrando obtener un impacto crítico en la decisión de los clientes para regresar al establecimiento.

0

Manuales que integren protocolos tanto para el área de atención al cliente como para soporte operativo, lo que limita la capacidad de respuesta organizada ante eventos críticos.

CONCLUSIONES



- Se determinó que un manual práctico y accesible, complementado con herramientas digitales intuitivas, es esencial para prevenir, responder eficazmente y garantizar la continuidad operativa en el sector gastronómico, minimizando el impacto en la reputación tras eventos de servicio catastróficos.
- Se recomienda la necesidad de diseñar estudios a largo plazo que evalúen el impacto de la implementación del manual digital para la gestión de crisis en la operatividad y reputación de los locales gastronómicos.

