

La ESPOL promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible

De la Emergencia a la Excelencia: Fortaleciendo Negocios Gastronómicos

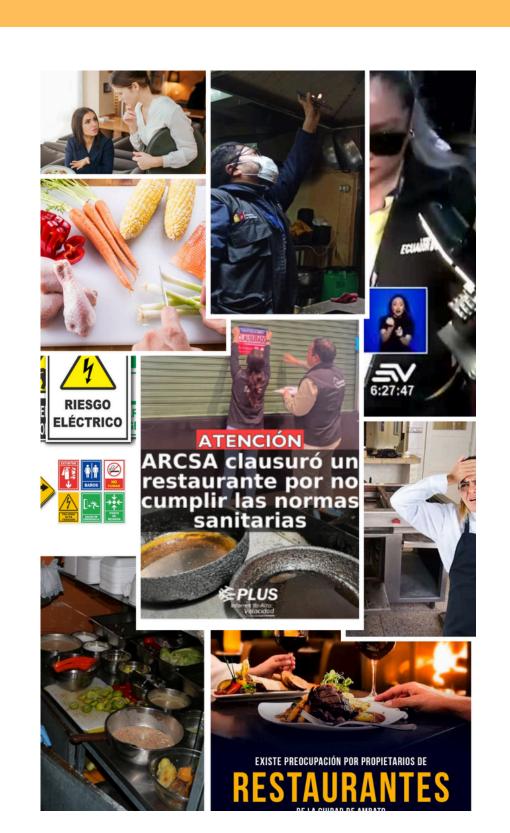
PROBLEMA

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.

SOSTENIBLE

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.



¿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

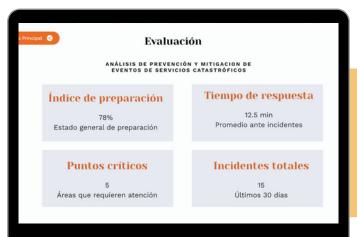
Se realizaron entrevistas a gerentes y trabajadores del sector gastronómico en Guayaquil.

PROPUESTA

GUÍA ATLAS



BENEFICIOS



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

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).

PRINCIPALES CRISIS

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



COMENTARIOS

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

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.







