

Universidad Tecnológica de El Salvador

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**



TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LA PROPUESTA GASTRONÓMICA COMO
DESARROLLO TURÍSTICO QUE OFRECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
RESTAURACIÓN DEL MALECÓN DEL PUERTO DE LA LIBERTAD.**

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

CINTHYA ESPERANZA APARICIO ESCALANTE

ERIKA BEATRIZ PINEDA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA.

ABRIL, 2020

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

PAGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

JURADO EXAMINADOR

LICDA. CAROLINA ELIZABETH CERNA AGUIÑADA

PRESIDENTE

TEC. WENDY SARAÍ BONILLA ORDOÑEZ

PRIMER VOCAL

TEC. ANA JESSIE AIMEE MARTÍNEZ DE AVILA

SEGUNDO VOCAL

ABRIL, 2020

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Tec.Wendy Saraí Bonilla Ordoñez, Tec.Ana Jessie Aimee Martínez de Avila, Licda.Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada, a las 7:00a.m. del día domingo, 8 de diciembre de dos mil diecinueve.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

1- Cinthya Esperanza Aparicio Escalante Carnet 06-3972-2016

2- Erika Beatriz Pineda Carnet 06-0337-2017

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Diagnóstico de la propuesta gastronómica como desarrollo turístico que ofrecen los establecimientos de restauración del Malecón del Puerto de la Libertad"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

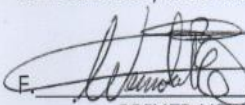
TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO. POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

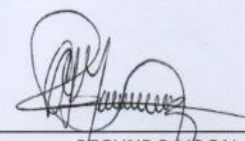
Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

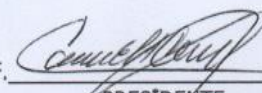
San Salvador, 8 de diciembre de dos mil diecinueve.

F. 
PRIMER VOCAL

Tec.Wendy Saraí Bonilla Ordoñez

F. 
SEGUNDO VOCAL

Tec.Ana Jessie Aimee Martínez de Avila

F. 
PRESIDENTE

Licda.Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada

Agradecimientos

Primeramente, agradecerle a Dios por que ha sido mi guía para llegar hasta este lugar, por darme la oportunidad de culminar mis estudios y seguir con una nueva etapa en mi vida, por abrir las puertas necesarias para poder estudiar y darme la sabiduría necesaria en este camino.

Agradecerle a mi madre, hermana, hermano y abuelita por que han sido quienes me han dado un apoyo incondicional y me han brindado esas palabras de aliento en los buenos y malos momentos, por luchar junto a mí y así, cumplir con cada una de mis metas. También, agradecerles a mis amigos que tuvieron la disposición de brindarme su apoyo cuando les solicite una ayuda para poder seguir adelante con este objetivo en mi vida.

A mi hijo Oscar Aparicio por las horas que lo deje solo y me comprendió y espero en Dios él sea un hombre de bien y que esta pequeña muestra de estudio sea un ejemplo para la vida de él.

Pues así mismo agradecida con mi compañera de tesina, también a nuestro amigo Manuel por darnos su ayuda incondicionalmente y sus consejos y hacer nuestra graduación realidad sus desvelos para que este momento se cumpliera deseo que Dios lo bendiga siempre.

Cinthya Esperanza Aparicio Escalante

Agradecerle a Dios padre que me ha dado fortaleza, entendimiento ha estado conmigo en los buenos y malos momentos de mi vida él me ha apoyado primeramente confía en jehová con todo tu corazón y no te apoyes en tu propia prudencia. “Reconócelo en todos tus caminos y el hará derechas tus veredas proverbios 3: 5-6” esa cita bíblica me ha ido a acompañado en este camino de pruebas este logro se lo dedico a mi padre celestial primeramente, a mi padre terrenal que me ha brindado su apoyo en este proyecto, a mi compañera de tesis que hemos experimentado los buenos y malos momentos de esta gran prueba a nuestro amigo que se desveló y nos brindó su ayuda en todo momento.

Esperamos en Dios primeramente que los bendiga a todos los que laboran en la universidad y derrame muchas bendiciones.

Erika Beatriz Pineda

INDICE

Introducción	i
Capítulo I Planteamiento del Problema	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 General	4
1.3.2 Específicos	4
1.4 Justificación	5
1.5 Limitación	6
Capitulo II Marco Teórico	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Diagnóstico	7
2.3 Para que nos sirve un Diagnostico	8
2.4 Gastronomía	8
2.4.1 Concepto de gastronomía	8
2.4.2 Platillos gastronómicos	10
2.4.3 Gastronomía Salvadoreña	11
2.4.4 Historia de la gastronomía	12
2.4.5 El arte culinario de la libertad	13
2.4.6 Historia del complejo turístico del puerto de la Libertad	20
2.4.7 El malecón del puerto de La Libertad	21
Capitulo III Metodología	22
3.1 Tipo de Investigación	23
3.2 Participantes	24
3.3 Método	28
3.3.1 Investigación exploratoria descriptiva	28
3.3.2 El método deductivo	29
3.4 Instrumento	29

3.4.1 Entrevista.....	30
3.5 Procedimiento	30
3.6 Estrategia de Análisis de Datos	31
Capítulo IV Análisis de Resultados	32
4.1 Análisis de Encuesta	32
4.1.1 Generalidades	32
4.1.2 Diseño de Triangulación Concurrente	32
4.2 Tabulación de Encuesta	33
Capítulo V. Conclusión y Propuestas	44
5.1 Conclusiones	44
5.2 Propuestas	44
5.2.1 Conclusión de grupo	46
Referencias	47
Anexos	48
Instrumentos de la Investigación	53
Glosario	57

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como propósito elaborar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades sobre los servicios gastronómicos de los diferentes restaurantes del centro turístico el malecón del puerto de la libertad, departamento de la libertad, San Salvador.

Se realizaron visitas para realizar observaciones directas y describir el hacer diario de los servicios de los diferentes platillos ofertados a los visitantes nacionales y extranjeros, auxiliándonos con la técnica de la encuesta que permita obtener información valiosa y obtener un diagnostico real objetivo y preciso. Sobre la aceptación y los servicios prestados por los restaurantes del mencionado centro turístico reúne y cumple con los parámetros de calidad de atención de la oferta gastronómica que solicitan los turistas que nos visitan, tomando encuesta la higiene: en el manejo de la preparación, la calidad de los productos procesados, así como la atención y la calidad del servicio prestado.

Verificando que los objetivos planteados se cumplan y el producto final obtenido será utilizado será usado para hacer las mejoras necesarias, cambiar y actualizar estrategias, capacitar al personal de trabajo, hacer buen uso del menú diario de los diferentes platillos según las exigencias y necesidades de los clientes.

Básicamente la encuesta se aplicó a dueños y empleados y especialmente a los turistas que visitan el malecón para obtener su opinión de satisfacción.

Los resultados del producto final de la investigación permitirán hacer planteamientos, que permitan superar las deficiencias y problemas encontrados el propósito de esta investigación es lograr que el centro turístico del malecón del puerto de la libertad sea un

atractivo turístico de preferencia para nacionales y extranjeros, satisfecho de los servicios que solicitan en el consumo de los diferentes platillos y aprovechando como atracción los valores agregados estar frente al mar, estacionamiento y seguridad las 24 horas ventas varias de artesanías y productos elaborados con conchas y productos de mar. Esperamos que este primer acercamiento pueda ser utilizado para nuevas investigaciones en pro del malecón puerto de la libertad.

Capítulo I Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

El turismo gastronómico es un medio para identificar un pueblo una ciudad un país. Durante la mitad del siglo XX se ha producido un cambio estructural en el modo de apreciar la comida por parte de los turistas que impulsan a degustar los platillos tradicionales del lugar que se visitan.

Este turismo se puede definir como las visitas a productores primarios y secundarios de alimentos organizando festivales gastronómicos en restaurantes y lugares y específicos donde la degustación de platos y la experimentación de los atributos de una región especializada en la producción de alimentos es la razón principal para la realización de los viajes.

La gastronomía y la calidad del servicio en un restaurante es una parte fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo de sus labores, de acuerdo a la satisfacción que experimenta un cliente, como resultado de la atención recibida y la eficiencia del servicio. Para que un restaurante logre la calidad en el servicio proporcionado, este debe cumplir con las necesidades y demandas de sus clientes, siendo ellos los más importantes por ser quienes determinan que tan bueno es el servicio, y son el sostén en el tiempo en cuanto a perdurar, mantener y aumentar fuentes de trabajo.

La calidad del servicio, en el área de restauración se está convirtiendo en nuestros días en un requisito esencial para competir en el mundo empresarial de la industria turística, ya que el alcance que se demuestra en los resultados, tanto en el corto como en

Plazo, pueden ser muy positivos. De esta forma, la calidad del servicio se vuelve en un elemento estratégico que otorga una ventaja competitiva que logra la diferencia y perdurabilidad en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. En El Salvador, el turismo se ha establecido como uno de los mayores factores para el desarrollo económico del país, contando con recursos naturales encantadoras playas a las que se une un importante patrimonio arqueológico y ecológico. Es por esto que el negocio de los restaurantes ha ido creciendo continuamente, hoy en día se ve una gran variedad de ellos. Por ello también han influido varios aspectos en el estilo de vida de las personas que han llevado a los nuevos hábitos del servicio y que favorecen el desarrollo del sector restaurantero.

El Complejo Turístico del Puerto de La Libertad (Malecón), actualmente se nota que se han tomado en cuenta las experiencias del pasado para que el instituto nacional de turismo (ISTU) haya puesto atención de este centro turístico, por tal razón el objetivo principal de esta investigación será elaborar un diagnóstico que nos permita verificar la calidad de atención, el manejo de la materia prima de la gastronomía en los restaurantes que lo integran y evaluar para proponer como hacer más atractivo el malecón en el puerto de la libertad .

El Salvador al igual que en los demás países el servicio de restaurantes aparece como una necesidad básica que obliga a las personas a ingerir a sus alimentos fuera de su casa, y sea por las distancias que existe entre el trabajo y la casa, por motivos de realización de negocios o por departir con la familia o simplemente por conocer algo diferente. La historia de los restaurantes en El Salvador hace referencia desde el año de 1947. De

acuerdo con la entrevista realizada a uno de los propietarios de restaurantes manifestó que el primer restaurante de lujo que apareció en el país fue el Siete Mares, ubicado en la colonia San Benito, este restaurante tenía la característica de que los clientes tenían que entrar con traje formal.

La Libertad es considerado como un destino con gran potencial turístico dentro de los municipios que conforman La Ruta de sol y playa, este lugar cuenta con una atractiva oferta turística cultural , gastronomía y variedad de playas muy bien vista por los visitantes, que les ofrecen artesanías elaborados con materia prima procedente del mar, pero históricamente el municipio de la libertad sea ha ido desarrollando turísticamente por iniciativas propias de los lugareños o extranjeros; no se ha contado con el apoyo necesario de la comuna para potencializar mejor el turismo en el municipio de la libertad del departamento de la libertad.

1.2 Planteamiento

El propósito de la investigación es dar seguimiento a los objetivos planteados, con el fin de elaborar un diagnóstico de satisfacción o insatisfacción de la gastronomía del centro turístico malecón. Del puerto de la libertad identificando las debilidades y fortalezas de los restaurantes que lo integran, obteniendo una recopilación y procesando valiosa información del impacto de aceptación de la gastronomía del malecón. Es por medio de la evaluación e identificación sea determinado la posición de los platillos principales que ofrecen los diferentes restaurantes para convertirse en iconos de preferencia del cliente que los visita.

Tomando en cuenta aspectos como calidad de atención al cliente, manipulación y elaboración de alimentos según la gastronomía local e internacional.

Con el fin que les permita mantener su posición de aceptación en cuanto a la demanda turística. El diagnóstico se realiza por las visitas directas que permitirán identificar, renovar e implementar cuales aspectos gastronómicos se deben mantener, cambiar o desechar y mantener la satisfacción del cliente e incrementar la visita de clientes nuevos.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Evaluar la gastronomía en los establecimientos de restauración del Malecón del Puerto de la Libertad como desarrollo turístico.

1.3.2 Específicos

- ✓ Identificar la calidad de productos gastronómicos a en cuanto a elaboración, presentación de los platillos, calidad de los servicios y a la atención al cliente, otros.
- ✓ Diseñar una propuesta de mejora gastronómica y atención al cliente para el desarrollo de los diferentes restaurantes del malecón del puerto de la del puerto de la libertad como producto del diagnóstico obtenido en la investigación.
- ✓ Identificar el apoyo que están brindando las Instituciones como el Ministerio de Turismo y la Corporación Salvadoreña de Turismo y otros para el desarrollo gastronómico.

1.4 Justificación

El servicio al cliente es un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a él se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes frecuentes y potenciales que generen ventas competitivas. La satisfacción y la generación del valor de aceptación para el cliente son dos factores que influyen en el momento anterior y posterior al recibir el servicio.

Los restaurantes y puestos de alimentos cuentan con estrategias para mejorar la calidad de servicio ofertado, la infraestructura es adecuada y cada restaurante trata de atraer a su clientela.

El mercado cambia constantemente, así como las necesidades y las exigencias del cliente, dándose la necesidad de crear nuevas estrategias de promoción y venta con el fin de mejorar la calidad del servicio ampliando su portafolio de productos con el fin de cada uno pueda quedarse o mantenerse en el mercado más tiempo que permita aumentar los dividendos y a la vez mantener y crear nuevos puestos de trabajo.

Para conseguir la generación de satisfacción en los clientes en los restaurantes del malecón, se recurrirá a técnicas de medir la satisfacción actual de los clientes y en base de los resultados cada restaurante generará diferentes estrategias de servicio que les permita mejorar su relación con el público.

El diagnóstico que se obtenga de esta investigación permitirá que los propietarios de los restaurantes del malecón realicen todas las propuestas que les presentamos o según su interés como empresa ya sea para atraer nuevos clientes o simplemente solucionarles o tratar de corregir problemas de satisfacción detectados para dar un servicio de calidad

según técnicas para medir la satisfacción del cliente y saber con exactitud dónde empezar, que mejorar, hacer innovaciones de marketing y otras.

1.5 Limitación

Limitación teórica: por falta de información no se ha investigado a la situación actual en el complejo turístico el malecón en el puerto de la libertad.

También se contó con la falta de apoyo sobre la información solicitada a propietarios y gerentes de los restaurantes.

Además, la comuna municipal con su departamento de turismo no nos proporcionó la información solicitada sobre algunos detalles del centro turístico del malecón

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Antecedentes

La Libertad destaca por ser uno de los lugares de ocio y diversión playera más preferidos por los capitalinos salvadoreños, debido a su cercanía y a que desde la segunda mitad del siglo XIX se convirtió en el puerto más cercano a la Ciudad de San Salvador. Esto ha permitido que la localidad experimente un auge en bares, hoteles y restaurantes de comida marina y dar a conocer la gran variedad de platillos gastronómicos que se ofrecen en los diferentes establecimientos ubicados atractiva y estratégicamente a la orilla de la playa. La ciudad es también conocida como Puerto de La Libertad o simplemente como El Puerto, principalmente por los habitantes del Área Metropolitana de San Salvador. (es.wikipedia., 2013).

Lo que hoy en día se conoce como puerto de la libertad que a su vez en sus tiempos inmemorables data con el nombre de "rada de Tepehaua". La palabra Tepehaua viene del idioma náhuatl y significa "el cerro de los encinos" o más propiamente "los ahuas del cerro o de la montaña", pues proviene de tepe, Tepec, cerro, montaña, localidad, mientras que ahua que viene de encino, roble o bien del nombre de una tribu de los yaquis o pipiles. Los ahuas también serían "los poseedores de las aguas", de a, at, agua; y ahua, el que tiene o posee algo.

2.2 Diagnóstico

El diagnóstico forma de utilizar resultados de una investigación aplicada de cara a la acción, en la medida que el objetivo del diagnóstico es tener

conocimientos para producir cambios planeados, para resolver problemas, satisfacer necesidades, desarrollar potencialidades.

2.3 Para que nos sirve un Diagnostico

Conocer mejor la realidad la existencia de debilidades y fortalezas entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio. Definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer ordenes de importancia o prioridades.

Diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar.

2.4 Gastronomía

En este apartado se presentará una aproximación a los orígenes de la gastronomía, donde se muestra que el hombre no solo busca satisfacer el hambre, sino que, a la vez, este busca que los alimentos resulten atractivos visiblemente, de buen sabor y servidos en ambientes apropiados. Asimismo, denota como la Gastronomía es una fuente de turismo y generadora de empleos (Alas, 2009)

2.4.1 Concepto de gastronomía

“La gastronomía es el arte de preparar los alimentos adecuadamente y apetitosamente” (Reynoso, 2000). Se deriva del griego gastros, estomago; nemo, gobernar, arreglar. Lo que se relaciona con la gastronomía es gastronómico” (Reynoso,

2000). Por lo tanto, se puede decir que el hombre, constantemente, se preocupa no solo por alimentarse si no que también por la presentación de los platillos; además de sentir verdadero placer al comer, no sólo por satisfacer su necesidad primaria de alimentarse.

Es algo tan antiguo como las primeras culturas existentes en el planeta. La gastronomía está presente desde los comienzos de las civilizaciones; ya las personas han tenido que alimentarse, y cada una de las culturas tiene una manera propia de preparar los distintos alimentos que se pueden tener a la mano.

La gastronomía proviene desde Francia, “cuna de esta especialidad, misma que hasta la actualidad prevalece”. Así mismo, “se debe a Francia haber definido y reglamentado el arte culinario” (Reynoso, 2000). El arte de la gastronomía se debe entonces, en su mayoría, a los franceses y a su deseo de querer brindarles una mayor satisfacción a las personas cuando de degustar y disfrutar los alimentos se trata. Estas gastronomías han tenido una evolución en la medida que se observen diferentes regiones, así como también descubriendo nuevos condimentos, maíces, cereales, y hasta forma de cocinar los alimentos.

Pero es claro que cada cultura se identifica con algunas preparaciones típicas. Se puede decir que, a través de la gastronomía de un país, se observa un poco de su cultura. En muchas ocasiones la gastronomía se relaciona con la celebración de algo que para las personas es significativo, un cumpleaños, una celebración de aniversario, la navidad, año nuevo, todas son fechas en las cuales la comida está presente de manera importante; Incluso en la reunión semanal, que en muchos lugares es el domingo, la comida juega

una parte fundamental. De hecho, es una parte importante de la cultura de cada país y región del globo.

En muchos casos cuando se habla de una nación en específico, una de las primeras cosas que salta a la mente es su gastronomía. Estas gastronomías particulares están presentes por ejemplo en Italia y sus pastas, en China con su comida salteada, en el Perú con sus condimentos, etc. Así de marcadas son las gastronomías mundiales. Muchas de ellas se han ido expandiendo por el mundo entero. A cada parte que se vaya se encontrará con un restorán que haga estas comidas. De cierta manera la gastronomía es una carta de presentación que tiene cada país.

2.4.2 Platillos gastronómicos

Antojos de cocina criolla para comenzar este festín con una entrada de New Orleans Sea Food, Dicho plato es una fritada de camarón, calamar y pescado con un toque de especias en el empanizado y abundante queso cheddar.

El plato viene acompañado de salsa de tomate y salsa tártara para poder hacer las mezclas al gusto. El plato es recomendado para compartir entre 3 a 4 personas, ya que es abundante y con un número menor de comensales se corre el riesgo de terminar la fiesta antes de tiempo.

Luego de la infaltable “entradita” llegaron los platos fuertes. El primer sorteado fue la Pizza Clavo y Canela, un plato nos brinda una de las mejores simbiosis conocidas: Frutos del mar en la versatilidad de una pizza.

La masa tostadita y en algunos bordes quemadita, junto a los camarones que saltan a la vista, hacen que uno se olvide del calor costeño y disfrute de las bondades del trópico.

La pizza trata de ser casera, con éxito aceptable, aunque debemos de admitir que a la calidad de los mariscos es un buen diferenciador. Algún comensal indeciso, ésta es una buena opción para empezar.

Uno de los platos más icónicos en cualquier restaurante de mariscos acá en tierras patrias es el Pescado Relleno con Camarones, acá “Café del Mar” no se queda atrás en ofrecerlo en su carta y entre gula y tradición procedimos a echarle diente.

El pescado es sin espinas, frito y partido a la mitad antes de ser bañado en su salsa de camarones y adornado con sus respectivos fondos de camaroncillos y picadillo de tomate y chiles morrones.

Sus guarniciones de arroz y vegetales se hacen presentes y con un toque de quesito cheddar derretido que le da el gusto y el toque y necesario para un plato de este calibre y que terminamos de complementar con las rebanadas de pan con ajo.

El Arroz Mixto nos resuelve esos dilemas culinarios en donde no sabemos si escoger lo que nos gusta o lo que nos hace deleitar. El plato es servido con abundante arroz en tinta de calamar acompañado con camarones y calamares frescos.

2.4.3 Gastronomía Salvadoreña

Existe una gran variedad de platillos que se han convertido en símbolos de identidad cultural de los salvadoreños. Muchos de estos platillos se remontan a épocas prehispánicas. La mayoría de las recetas han sido herencia de los antepasados indígenas, es por esa razón que la mayoría de estos platillos tiene como ingrediente principal el maíz. Sin embargo, con el transcurrir del tiempo estas recetas han sido influenciados por

diversos fenómenos sociales que han modificado o agregando nuevas ingredientes y nuevas formas de elaborar estos platillos.

En El Salvador el maíz es el principal ingrediente para la elaboración de platillos como las pupusas, tamales, pasteles, enchiladas, totopostes, tortillas, atoles, sopa de pinol, tortas de pescado, etc. Es común encontrar la mayoría de estos platillos a diario, sin embargo, hay otros que se han convertido en especialidades que acompañan a los salvadoreños en la celebración de festividades especiales como Semana Santa, Noche Buena (24 de diciembre) y fin de año; Cada zona del territorio salvadoreño posee sus propias celebraciones y cada población ha adoptado sus propios platillos que acompañan a la celebración de sus eventos locales.

2.4.4 Historia de la gastronomía

En el puerto de la libertad “El Puerto de La Libertad ha ido mostrando un constante desarrollo, no sólo en su infraestructura y tecnología, sino también en el arte de la cocina. La aparición de varios restaurantes de primer nivel, pone en perspectiva la calidad y el desarrollo de las artes culinarias en el país y especialmente en las zonas del Puerto de La Libertad” (Alas, 2009). Para el año de 1962, la Playa La Paz, era un lugar completamente desolado y desconocido por turistas salvadoreños y extranjeros, no había opciones donde degustar un buen plato de comida o disfrutar de una vista, pero la valentía y aventura de un matrimonio fue el motor que dio vida a la zona, ofreciendo una limitada oferta de platillos pero de buen gusto (Alas, 2009).

Fue a raíz de ese primer restaurante que surgieron otros generando competencia entre sí. Así comenzó la actividad comercial en la cuarta calle poniente de la Ciudad y Puerto de La Libertad, que para ese entonces dicha arteria era de arena y no existía un limitante entre la calle y el mar. A medida que el desarrollo local era más evidente, surgen comerciantes que decidieron instalar sus negocios en otras zonas como la Curva, un lugar que era un botadero de basura y que a la fecha es una próspera zona gastronómica, ahí se ubican restaurantes como la Curva de Don Gere, Dolce Vita y Pacífico Mar. (Alas, 2009).

2.4.5 El arte culinario de la libertad

Por su ubicación geográfica, es decir, por ser un municipio colindado con el Océano Pacífico, la especialidad culinaria se basa en los productos que extraen del mar, entre éstos destacan los siguientes: pescado frito, cócteles de camarones y de conchas, ceviches de pescado y caracol, ostras frescas, filetes de pescado, arroz con mariscos, diversas sopas, entre otros. Si bien es cierto, que todos estos platillos se encuentran a la disposición de los visitantes en los diversos restaurantes del lugar, también los residentes del lugar los preparan con la mayor facilidad en sus propias casas, para su consumo, lo que lo convierte como identificación de la cultura local (Alas, 2009).

El Ministerio de Turismo, a través de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) invita a turistas nacionales y extranjeros a festejar los 197 años de independencia con una “Noches bailables” que se llevará a cabo en el Malecón Turístico del Puerto de La Libertad el sábado 15 de septiembre 2018.

Un espléndido paisaje playero, será el escenario del evento que dará inicio a las 6:00 p.m. con buena música cargo de Salsa Clave, deliciosa gastronomía y muchas sorpresas que cautivarán la atención de cada uno de los salvadoreños en el evento “Noches bailables en el Malecón”, organizado por el Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR), a través de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).

Como en un viaje de familia o amigos no puede faltar la degustación culinaria, los restaurantes del lugar han preparado diversas promociones y rifas para el público, quien podrá saborear las delicias de la cocina servidas en mesas colocadas frente al mar, la entrada al evento será gratuita.

El malecón turístico del Puerto de La Libertad es una infraestructura de 375 metros de longitud frente al mar, albergando 10 restaurantes con los estándares de calidad más altos.

Los turistas pueden encontrar diversidad de platillos a precios muy accesibles, además de adquirir recuerdos elaborados artesanalmente con diferentes productos del mar en la zona de la Plaza del Muelle. Además, este es un destino imperdible por los aficionados del surf, ya que sus olas están reconocidas a nivel mundial para desarrollar competencias nacionales e internacionales. Además, es escenario de importantes campeonatos de surfing a nivel centro y latinoamericano.

El Complejo Turístico del Puerto de La Libertad cuenta con dos estacionamientos, con capacidad para 304 vehículos y seguridad privada las 24 horas. El edificio de estacionamiento de dos niveles conecta a través de una pasarela a la Plaza del Muelle y Malecón Turístico. El costo del parqueo es de \$1 para quienes sellen su

ticket de parqueo en los establecimientos del lugar, posterior al consumo en los mismos. (diaadianews.com, 2018).

Historia del puerto de la Libertad el arzobispo don Pedro Cortez y Larraz mencionan a la hacienda de Tepehua en el año 1770 y dice que era una de las más importantes parroquias de San Jacinto. Mientras que el corregidor intendente don Antonio Gutiérrez y Ulloa agregan, que, en 1807, era una extensa hacienda de 25 caballerías, contigua a un sitio de crianza de ganado mayor, propiedad de don Ventura Calera. 15 dentro de lo que fue el desarrollo portuario se podría señalar que el 9 de junio de 1828 desembarcaron en el puerto de La Libertad las fuerzas armadas federales a las órdenes de Manuel Pavón.

La historia cuenta que este jefe apresó al comandante de la localidad y luego regresó al puerto de San José, Guatemala llevándose consigo el andarivel y el bongo, propiedades del estado salvadoreño, así como otros bongos que pertenecían al señor Roberto Parker, quien fungía como cónsul de los Estados Unidos en Centroamérica. Fue el 10 de diciembre de 1831 en que el Congreso Federal de la República de Centro América decretó al Puerto de La Libertad como uno de los puertos del istmo, habilitado para el comercio exterior en el litoral del Océano Pacífico.

El 19 de enero del año 1835, y teniendo presente las indicaciones del Gobierno Supremo Nacional, el Congreso de la República Federal de Centro América decide declarar puerto mayor de registro al de La Libertad, en vez del de Acajutla, en parte por las mejores infraestructuras y demás ventajas naturales.

Desde su establecimiento el puerto de La Libertad perteneció al departamento de San Salvador; sin embargo, de 1835 a 1839 formó parte del distrito de la República Federal. Del 28 de octubre al 12 de noviembre de 1849 este puerto fue bloqueado por una escuadra inglesa, por solicitud de Federico Chatfield, cónsul británico. 16 el primer buque de vapor llamado “primero”, llegó a La Libertad el 8 de enero de 1854, con 225 toneladas y capitaneado por León Smith. Tres años después, el 7 de junio de 1857, desembarcan en el puerto de La Libertad, alrededor de 1,200 hombres de tropas, quienes habían definido la integridad de Centro América y la soberana de Nicaragua contra el filibustero William Walker.

Estos soldados llegaron a nuestras playas a bordo de los bergantines “Gamarra” y “Centro América”, bajo las órdenes del invicto capitán General Gerardo Barrios. Con el desembarque del ejército en el puerto de La Libertad, el cólera Murbus se propagó a consecuencia de los excesos que cometió la tropa al saciar el hambre y la sed, extendiéndose con gran rapidez por todo el país. Durante la administración del Senador Presidente de la República, general Don Gerardo Barrios, el número de habitantes del puerto había aumentado considerablemente, uniéndose a las poblaciones de los valles del Cimarrón y Santa Cruz, así como también a las haciendas de San Diego y Salinas de San Juan, logrando exceder con amplio margen el total de habitantes mínimo, exigido por la ley del 4 de septiembre de 1832 para tener municipalidad.

Por otra parte, era perjudicial para los pobladores de La Libertad el tener que depender de la municipalidad del pueblo de Huizúcar, pues tenían que recorrer

aproximadamente cinco leguas de mal camino para poder prestar sus servicios o exponer sus demandas. Ante esto el Senador Presidente emitió al decreto ejecutivo el 19 de julio de 1858, en el que erigía en pueblo de La Libertad, ordenando que sus habitantes eligieran media municipalidad (un alcalde, dos Regidores y un síndico, así como un juez de paz, con jurisdicción en los valles y haciendas antes mencionados).

Fue el 11 de febrero de 1859 que la Cámara de Diputados aprobó el título de pueblo otorgado al Puerto de La Libertad. Por otra parte, consta en un informe municipal de La Libertad, con fecha 8 de diciembre de 1860, que su población era de 266 habitantes alojados en 28 casas de tejas y muchos ranchos.

La población propiamente urbana era de 90 personas, incluyendo ancianos y niños de ambos sexos; y en el área rural habían cuatro aldeas llamadas: San Juan Diego, Santa Cruz, Palo Grande y Cimarrón. Según se lee en el documento, esta población se halla situada a la orilla del mar pacifico, rodeada de una cordillera de montañas ásperas, distando de la capital nueve leguas, con un buen puerto poco concurrido de buques de vela, pero si frecuentado por dos vapores llamados el “Guatemala” y el “Columbus”, los cuales desembarcaban dos veces al mes.

En el documento también se comenta sobre la construcción de una carretera que partía desde el puerto hasta San Salvador. En el mismo documento se dice que el puerto se encontraba en una excelente posición geográfica para construirse un muelle. Para ese entonces el desembarque se hacía por medio de lanchas, las cuales pasaban previamente por las tascas y un andarivel.

En este puerto había un hermoso edificio de dos pisos que funcionaba como aduana al gobierno; la casa de consignación poseía tres hermosas casas de teja; el cabildo de esta población fue regalado por el Supremo Gobierno. Para el año de 1860 también se construyó una iglesia techada. En junio de 1863 el capitán general Gerardo Barrios organiza en el Puerto de La Libertad una expedición marítima destinada a invadir Nicaragua y para apoderarse del puerto de Amapala.

Para esa ocasión le fue cedida la jefatura de la expedición al General Nicaragüense don Máximo Jerez, apellidado “el león del istmo” por la bravura demostrada en la batalla de Coatepeque. Durante la administración de Lic. Francisco Dueñas y con fecha 4 de mayo de 1867, el Ministerio de Hacienda y Guerra, Juan Bonilla en compañía del coronel Manuel Cano Medrazo y Eduardo Hall, aprobaron por parte del gobierno la contratación para construir un muelle de hierro en La Libertad.

El muelle del puerto de La Libertad fue el primero de hierro en el país, inaugurándose con gran pompa y regocijo el 7 de octubre de 1869. Desde 1824 las operaciones de carga y desembarque se habían hecho por lanchones asegurados con un andarivel. El 27 de abril de 1870 se inauguró en El Salvador la primera línea telegráfica entre la capital y el puerto de la libertad. El comandante del puerto, General Juan José Cañas envió el primer mensaje al presidente de la República, Lic. Francisco Dueñas, en dicha fecha. El 11 de abril de 1871 el puerto en La Libertad fue ocupado por 100 hombres bajo el mando de revolucionario coronel Santos Valencia. Durante la administración de don Santiago González y por decreto de la Cámara de Senadores de la

República, con fecha 10 de marzo de 1874, se confirió el título de villa al pueblo del Puerto de La Libertad.

En 1890 su población había aumentado a 2,000 habitantes. Por decreto legislativo con fecha 8 de mayo de 1926, se segregó el cantón El Majahual de la jurisdicción de Nueva San Salvador y se incorporó en la de la villa del Puerto de La Libertad. Desde el 28 de enero del año de 1865 La Libertad es municipio del distrito de Nueva San Salvador y del departamento de La Libertad. El año de 1976 quedó marcado como un año negativo en la historia de esta ciudad portuaria, ya que el número de barcos que desembarcaban en el 20 disminuyó considerablemente, comenzando esta debacle a partir del año 1970.

Lo anterior generaba desempleo y por consiguiente; desesperación y hambre entre los pobladores que se dedicaban a ganar ingresos a base de horas trabajadas o por toneladas métricas desembarcadas en el puerto. Ante esta adversidad los miembros de la Asamblea General del Sindicato de trabajadores (SIPES) seccional La Libertad, acordaron solicitar a la presidencia y gerencia general de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), la indemnización que la ley establece a todos los trabajadores de CEPA, La Libertad, argumentando que esta sería la forma adecuada de resolver las deudas económicas que habían contraído a consecuencia de la falta de trabajo y pensando en una supuesta renovación de contrato como lo sucedido con los ferrocarriles de El Salvador (IRCA), que al pasar administrativamente a CEPA lo denominaron FENADESAL.

El galpón o caseta que se encontraba al final del muelle fue desmantelado por la marina nacional del puerto, durante los meses de agosto a noviembre de 1980, como medida de seguridad, ya que amenazaban con derrumbarse y dañar parte del puente del muelle. En la actualidad es utilizado este puente para realizar las operaciones del embarque y desembarque de lanchas pesqueras de las cooperativas locales. (INFORME HISTORICO DEL PUERTO DE LA LIBERTAD, Barrientos Arquitectos, octubre 2005).

2.4.6 Historia del complejo turístico del puerto de la Libertad

El Ministro de Turismo, Lic. Rubén Rochi, inauguró la Fase I del Malecón Turístico del Puerto de La Libertad, proyecto que provee al turista la infraestructura adecuada para lograr el acceso a una de las mejores playas de surf en el mundo y recrearse con la gastronomía de la zona. El Malecón posee un área de construcción adoquinada de 5500 m² y una longitud de 600 metros lineales, con un ancho de vía variable de 6.5 a 8 metros. Se divide en dos sectores: uno que inicia desde el Anfiteatro del Complejo del Puerto de La Libertad y el otro en la intersección de la 4 calle poniente y la 5 avenida que conduce hasta el cementerio de la playa La Paz.

Como parte de las estrategias de desarrollo y planificación que se han realizado en esta cartera de Estado, la apuesta al cambio de imagen con este Malecón Turístico permitirá reactivar la actividad turística portuaria, fortaleciendo distintos segmentos del turismo de surfing, sol y playa, así como también la variedad de mariscos que venden en los diferentes restaurantes que operan en la zona.

2.4.7 El malecón del puerto de La Libertad

Es una moderna infraestructura construida para satisfacer la demanda turística que se ha levantado en los últimos años en el municipio de La Libertad. Se inauguró en el año 2010. En el paso del malecón se encuentran surtidos bazares y senderos de acceso a diferentes puntos de emplazamiento turístico, incluido un amplio anfiteatro.

El moderno Complejo Turístico del Puerto de La Libertad dio inicio en el año 2005 con la remodelación del mismo. Después del 2006 con los esfuerzos de la nueva gestión municipal encabezada por Carlos Farabundo Molina (2006-2009) y el apoyo de diversas carteras de estado se reanudaron los trabajos que, finalmente, dieron como resultado una de las obras más emblemáticas del municipio portuario; cuyas instalaciones se inauguraron el 22 de diciembre del 2009. El costo de la inversión del complejo hasta el momento de la inauguración fue de 12 millones de dólares y tiene una moderna e innovadora infraestructura (Vargas, 2011)

Con esta nueva infraestructura se pretende incrementar las visitas de los excursionistas, incrementar las fuentes de trabajo para los habitantes del municipio, los comerciantes, pescadores, artesanos, empleados o microempresarios.

Capítulo III Metodología.

En este capítulo pretendemos hacer uso de la metodología que es utilizada para este tipo de trabajos como es la observación directa y descriptiva, por medio de esta se analiza el tipo de cliente que visita y frecuenta los diferentes restaurantes, los tiempos en que duran por ser atendidos de los cuales se describirán características fundamentales de los puestos de alimentos del Malecón, es por medio de una encuesta aplicada al cliente a los gerentes o dueños que se obtendrán los resultados finales que mostraran como es que el cliente esta percibiendo la aceptación y la atención de calidad de los diferentes restaurantes, y en base al análisis de resultados se crearan propuestas que generen el valor de aceptación y la atención de calidad en los clientes. La satisfacción de la atención trae consigo consecuencias para los restaurantes tales como:

- Vuelve a comprar, la empresa obtiene la lealtad del cliente y la posibilidad de venderle a los nuevos clientes, creando nuevos platillos en un futuro.
- El cliente satisfecho es el mejor medio para dar a conocer el restaurante, ya que este comunica a otros sus experiencias positivas y de esta manera la empresa tiene como beneficio publicidad gratuita.
- Al cliente satisfecho ara a un lado la competencia el restaurante tendrá como beneficio un lugar determinado en el mercado y un nicho de clientes ganados.
- Los restaurantes principales que son el objeto de este trabajo, en la efectividad de su gastronomía para atraer clientes al centro turístico el Malecon tienen como fortaleza una excelente ubicación su parqueadero seguro y posee un llamativo natural que invita a

ser visitado con maravillosa vista al mar con glorietas y puestos de ventas artesanales y restaurantes donde el cliente selecciona el de su agrado (turista nacional o extranjero) todos estos aspectos evaluados y obtenidos nos permitirán a elaborar un diagnóstico que nos permita valorar los aciertos y corregir los errores encontrados.

3.1 Tipo de Investigación

Para obtener la información de la satisfacción gastronómica del Malecón la investigación descriptiva sobre la observación directa será la modalidad de trabajo que nos permitirá tener una investigación positiva, del fenómeno gastronómico en los restaurantes del mencionado centro turístico.

La presente investigación es de tipo descriptiva cuantitativa ya que este tipo de investigación permite estudiar a fenómenos sociales o sujetos de forma cuantitativa basada en la observación directa.

La recolección de datos que se adquieren de la observación directa nos permite cuantificar con una base numérica y hacer un análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Enfoque cuantitativo usa recolección de datos con base a la numeración numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (sampieri, Roberto; collado, Carlos; Lucio Baptista, Pilar;2003).

Este proceso nos permitirá recolectar los datos obtenidos por parte del turista, empleados o gerentes o dueños para medir el nivel de aceptación de los servicios gastronómicos de los diferentes restaurantes del Malecón.

3.2 Participantes

En esta investigación fue requerida la participación de los gerentes de restaurantes, así como sus empleados siguiendo de las personas más importantes que son los turistas nacionales e internacionales.

Inmueble: Complejo Turístico del puerto de la libertad

Ubicación: Segunda calle oriente, Ciudad y municipio del puerto de la libertad

Ubicación	Numero de Local	Nombre Comercial
Plaza Gastronómica	A-1 Kiosco	EL RESTAURANTE LA MARISCADA DEL MUELLE
	B-7, C-5	LA BARRA VIEJA
	B-11, B-12	RESTAURANTE MAR ADENTRO
	B-9, B-10	EL CAMARON CERVECERO
	B-8, C-6	LA MICHOACANA
	A-2 Kiosco, A-1	EL RESTAURANTE ACAJUTLA
	A-3 Kiosco, A1	EL RESTAURANTE LA PEMA
	B-5, B-6	CEVICHES DEL VALDIZON
	A-4 Kiosco A2	CEVICHES DEL PASIFICO
	C-7, C-8	LA NEVERIA

Encargado	Menú	Capacidad
Ceviches del Pacifico	Mariscada, Ceviches, Pescado frito	120
La Barra Vieja	Pescado relleno, Langosta relleno Marisco, Arroz	25
Valdizon	Cócteles, Mariscada, Pescado relleno, Lonja rellena	60
Acajutla	Mariscada, Pescado relleno, Cócteles	150
Mar Adentro	Cóctel mixto, Mariscada, Pescado relleno, Pescado frito	120
Camarón Cervezero	Pescado relleno, Mariscada, Lonjistas rellenas, Pescado frito	50
La Mariscada del Muelle	Lonjistas rellenas, Mariscada, Porción pescado relleno	100

Fecha	Visitante a Pie	Visitante en Vehículo
1er Semana	13,023	2,290
2da Semana	18,897	2,678
3era Semana	13,633	2,384
4ta Semana	17,467	2,566
5ta Semana	5,456	1,096
TOTAL	68,476	11,014

Se trabajó con una muestra representativa de la población que posee algunas características específicas que permitirán al final, generalizar los resultados hacia la población en total, esta características son principalmente con el tamaño de la muestra y con la manera de obtener el muestreo es una herramienta de la investigación científica, su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia sobre dicha población. (Luis Manfredo Reyes, 2011).

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población". (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). por parte del Centro de Atención al Turista (CAT) del Puerto de La Libertad se obtiene como resultado un dato de aproximadamente 1,582 visitas mensuales sin tomar en consideración la afluencia en temporadas altas haciendo referencia de 18,984 visitas anuales en la zona del Puerto de La Libertad,

Para establecer una muestra representativa se utiliza una fórmula para poblaciones infinitas la cual se detalla a continuación:

Utilizando el dato de 18,984 debido a que es la cantidad de visitas anuales en el puerto de La Libertad dato que varía según fluencia de la temporada en la zona.

Datos:
$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

n= número de elemento de la muestra

P/q= probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

z^2 = valor critico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor zeta dos igual $z = 2$.

E= margen de error permitido (determinado por el responsable del estudio).

Justificación de la muestra

Tamaño de la muestra (n): es el universo representativo de toda la población que se tomó para la realización de la investigación de la cual es 18,984.

Error de muestra (e): en todo proceso de investigación debe considerarse el margen de error, en este caso para el error muestra va desde 1-10; y se ha considerado que será de 5% por la cantidad de turista o visitante que llegan al municipio.

Coeficiencia de confianza (z): se ha tomado un grado de confianza del 95% y según la tabla de áreas bajo la curva normal de Z será de 1.96.

Proporción poblacional (p) (q): debido a que no se tiene información que proporciones un antecedente, se considera la probabilidad desconocida. Por lo tanto, se establece el 50% de éxito y el 50% de fracaso, cuyo producto constituye el mayor margen de amplitud para determinar la muestra.

Desarrollo:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96) * (1.96) * (0.50) (0.50)}{0.0025}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25)}{0.0025}$$

0.0025

$n = \frac{0.9604}{0.0025}$

$n = 384.16$

$n = 384$ personas a encuestar

3.3 Método

3.3.1 Investigación exploratoria descriptiva.

Se utilizará el método exploratorio debido a que este tipo de investigación se ajusta a propósitos que se han planteado, esta se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no ha sido investigado a profundidad de forma directa con el propósito de hacer un diagnóstico de la gastronomía del puerto de la libertad con una explicación descriptiva.

Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento el cual puede proporcionar una base para crear sobre ella futuras investigaciones o toma de decisiones.

3.3.2 El método deductivo

Es una forma de razonamiento que implica la formación de razonamiento que implica la formación de primicias y por medio de la lógica obtener conclusiones de validez las opiniones obtenidas nos han llevado a conclusiones específicas.

Las deducciones por poseer la certeza lógica debido a que las conclusiones ya están contenidas dentro de las opiniones este método científico se usa normalmente en investigaciones en el campo de las ciencias sociales, como es el caso de la presente investigación.

3.4 Instrumento

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

3.4.1 Entrevista

La entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. (Sabino, 1992:116).

Unas de las ventajas a realizar la entrevista es que son lo mismo autores sociales quienes proporciona los datos relativos a su conducta, opiniones, deseos, actitudes y expectativas. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que sea experimentado o proyectado hacer por lo cual las preguntas del cuestionario fueron estructuradas o semi estructuradas, para obtener información cualitativa.

Las personas entrevistadas son:

Encargada de turismo de CORSATUR

Encargados de los restaurantes del Malecón del Puerto de La Libertad

3.5 Procedimiento

Se ha llevado a cabo por medio de la encuesta por un cuestionario para saber las diferentes opiniones de la variedad de platillos que se sirven en los diferentes restaurantes del malecón. Hubo varios de los turistas que difieren bastante en el trato que reciben de los empleados en los restaurantes en cuanto a la calidad y de la presentación de los platillos. Los turistas manifiestan que los platillos que disfrutan son los populares cocteles de camarón, la famosa mariscada por la diferente forma de preparación y mencionaron que la seguridad también juega un papel importante que la

hay, pero no es sufriente y también comentaron sobre el ambiente que desearían una mejor vista al mar y que se remodele el lugar.

La seguridad dicen que es una de las áreas que se deben de mejorar por lo comentado por varias personas que llegan a disfrutar del lugar sobre que la seguridad no es lo suficiente para resolver varios conflictos que se dan entre los que visitan el lugar según lo manifestado.

3.6 Estrategia de Análisis de Datos

El encuestado leerá previamente, el cuestionario y responderá preguntas permitiendo indagar sobre el conocimiento de la propuesta gastronómica a implementar como desarrollo turístico en el malecón ubicado en el puerto de la libertad y esta permitirá obtener datos cuantitativos que nos permitieron hacer un diagnóstico y detectar aciertos y errores con el fin de hacer más atractivo el centro turístico del malecón del puerto de la libertad.

Capítulo IV Análisis de Resultados

4.1 Análisis de Encuesta

Se presenta el análisis de resultado de las encuestas realizadas a los turistas visitantes del malecón del puerto de la libertad con una muestra dada con la fórmula de 384 lo cual permite identificar El Diagnostico de la propuesta gastronómica como desarrollo que ofrecen los establecimientos de restauración del malecón de puerto de la libertad se presentan los cuadros de resultados y los gráficos que representan la percepción y respuesta de la muestra del malecón puerto de la libertad.

Establecimientos de restauración del malecón en el puerto de la libertad gran variedad de platillos que se ofrecen con una atención de calidad, con una muestra dada por la fórmula de 384 personas encuestadas que nos han dado su opinión de su grado de percepción de la atención recibida a la hora de recibir sus alimentos en los diferentes establecimientos de restauración del malecón puerto de la libertad.

4.1.1 Generalidades

Los cuestionarios inician con preguntas básicas (ver anexo) las cuales los arrojaron información valiosa de las unidades encuestadas, con el propósito de hacer una mayor valoración de los resultados, con relación a la investigación.

4.1.2 Diseño de Triangulación Concurrente

“De manera simultánea se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente en el mismo tiempo. Durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos” (Sampieri, Fernández

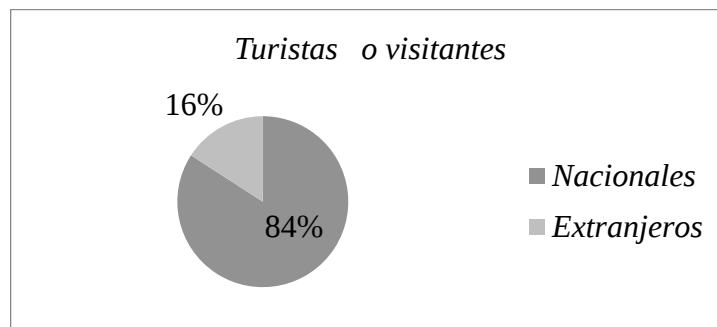
generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos” (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.2 Tabulación de Encuesta

- Generalidades

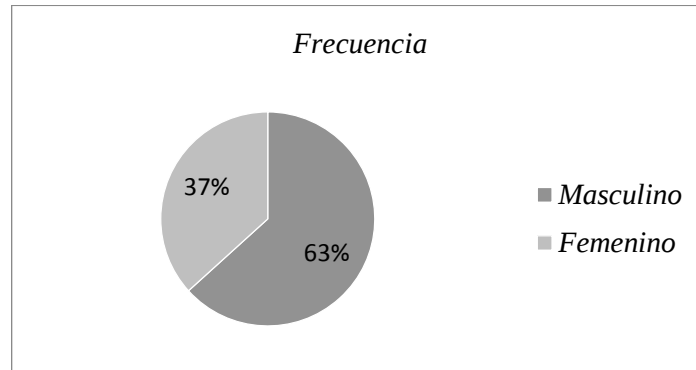
Turistas nacionales o extranjeros que visitan la zona Del Puerto de La Libertad

Nacionalidad	Turistas o visitantes	porcentajes
Nacionales	323	84%
Extranjeros	61	16%
Total	384	100%



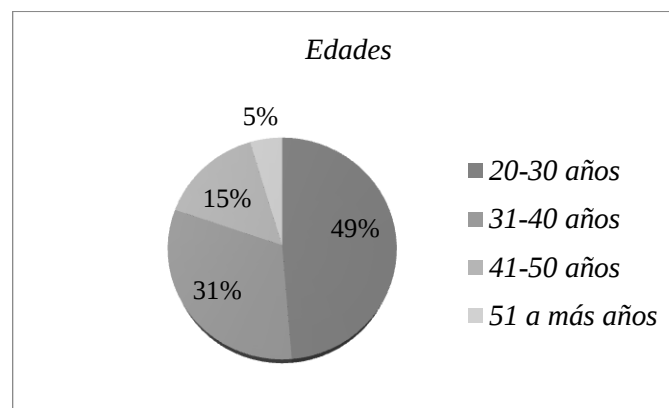
Turistas nacionales y extranjeros según su género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	243	63%
Femenino	141	37%
Totales	384	100%



Turistas nacionales y extranjeros según sus Edades

Edades	Totales	Porcentaje
20-30 años	187	49%
31-40 años	121	31%
41-50 años	58	15%
51 a más años	18	5%
Total	384	100%

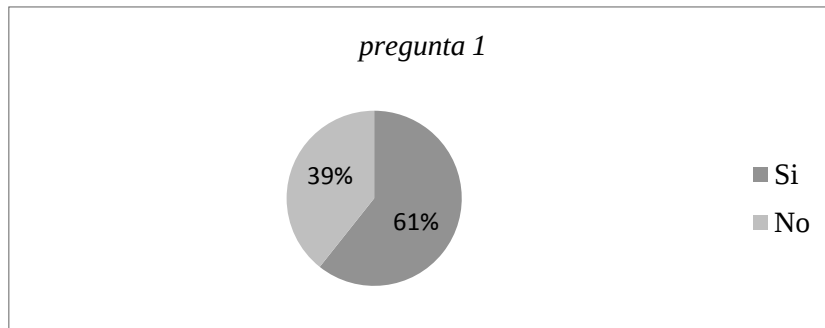


Pregunta 1

¿Cree usted que la gastronomía del malecón del Puerto de la Libertad es de calidad y de satisfacción del visitante?

Objetivo: Evaluar si el visitante percibe y recibe la calidad esperada y satisfacción necesaria.

<i>Pregunta</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	233	61%
<i>No</i>	151	39%
<i>Total</i>	384	100%



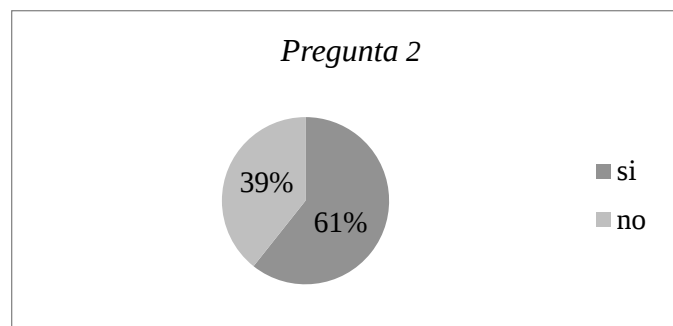
Análisis: Según los resultados de la pregunta el 61% indico que, si le parece la calidad gastronómica, mientras que un 39% reflejo que no está satisfecho y la calidad es mala.

Pregunta 2

¿Considera que los alimentos que proporcionan los restaurantes del malecón están en perfectas condiciones de higiene para ser consumidos?

Objetivo: Conocer si las condiciones de higiene que tienen los alimentos proporcionados por los restaurantes del malecón del puerto de la libertad son las adecuadas.

<i>Pregunta 2</i>	<i>Total</i>	<i>porcentaje</i>
<i>si</i>	233	61%
<i>no</i>	151	39%
<i>total</i>	384	100%



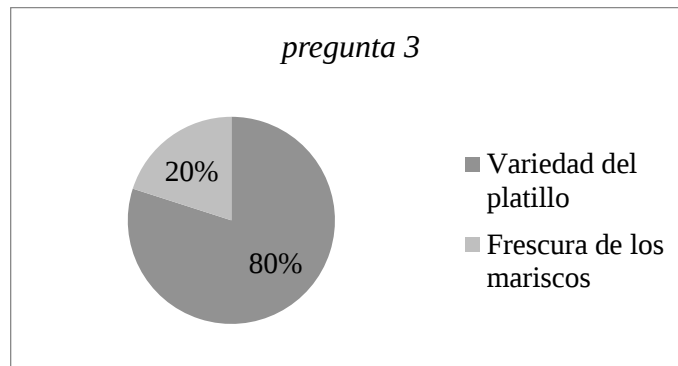
Análisis: Del total de encuestas pasadas, del grafico nos indica que los alimentos son preparados en perfectas condiciones de higiene con un 61% y un 39% señalo que no considera que los alimentos sean preparados con estas normas, razón por la cual se vuelve a cumplir el objetivo de las posibles fallas en el servicio, aunque con un mínimo de porcentaje.

Pregunta 3

¿Qué aspectos considera usted que deberían mejorar los restaurantes para ofrecer alimentos de calidad?

Objetivo: Conocer cuáles son los aspectos que las personas creen que deberían mejorarse para ofrecer alimentos de buena calidad.

<i>Pregunta 3</i>	<i>Total</i>	<i>porcentaje</i>
<i>Variedad del platillo</i>	<i>307</i>	<i>80%</i>
<i>Frescura de los mariscos</i>	<i>77</i>	<i>20%</i>
<i>total</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>



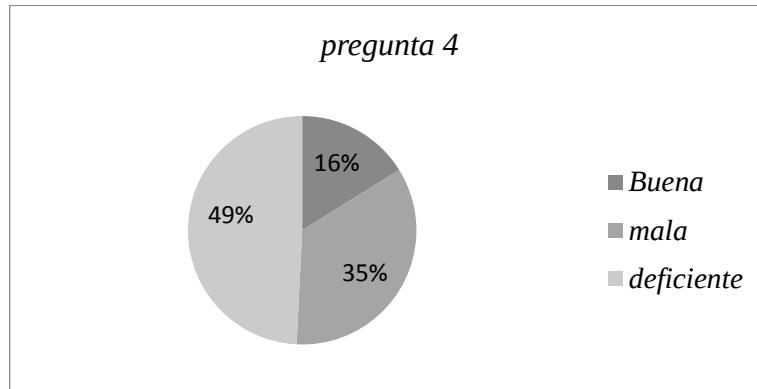
Análisis: El 80% de encuestados dijo que la variedad de platillos debe mejorar, el otro 20% menciona la frescura del marisco.

Pregunta 4

¿Cómo califica la presentación de los diferentes platillos de los diferentes restaurantes del malecón?

Objetivo: Identificar la calidad de los productos gastronómicos y en que magnitud está desarrollado.

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Buena</i>	<i>62</i>	<i>16%</i>
<i>mala</i>	<i>133</i>	<i>35%</i>
<i>Excelente</i>	<i>189</i>	<i>49%</i>
<i>Total</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>



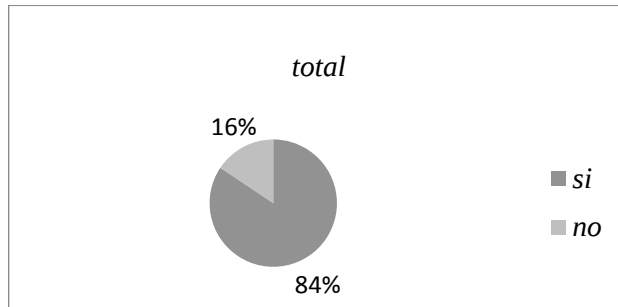
Análisis: Los resultados en la gráfica indican que un 16% de los visitantes considera que la presentación de los platillos es buena, por otra parte, un 35% de los visitantes encuestados la califica como muy buena y con un 49% de los visitantes los considera como deficiente.

Pregunta 5

¿Cree usted que el servicio al cliente que ofrecen los restaurantes ubicados en el malecón es un servicio de calidad?

Objetivo: Identificar si el servicio brindado en los restaurantes del malecón es un servicio de calidad.

<i>Pregunta 5</i>	<i>total</i>	<i>porcentaje</i>
<i>si</i>	<i>324</i>	<i>84%</i>
<i>no</i>	<i>60</i>	<i>16%</i>
<i>total</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>



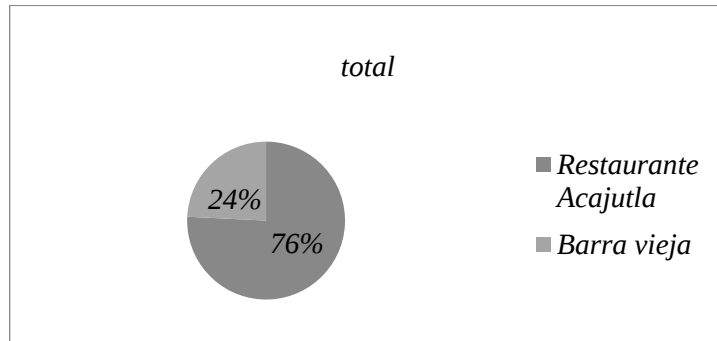
Análisis: El 84% de los encuestados afirma que el servicio se les brindó en los restaurantes antes mencionados es de calidad, y un 16% tuvo una opinión contraria, demostrando que, en gran mayoría, los clientes encuentran pequeñas fallas en el servicio, pero aun así existe conformidad.

Pregunta 6

¿Cuál de los siguientes restaurantes dentro del malecón del puerto de la libertad visita más por su gastronomía?

Objetivo: Conocer a través de los turistas, los restaurantes más visitados de su preferencia.

<i>Pregunta</i>	<i>total</i>	<i>porcentaje</i>
<i>Restaurante Acajutla</i>	291	76%
<i>Barra vieja</i>	93	24%
<i>total</i>	384	100%



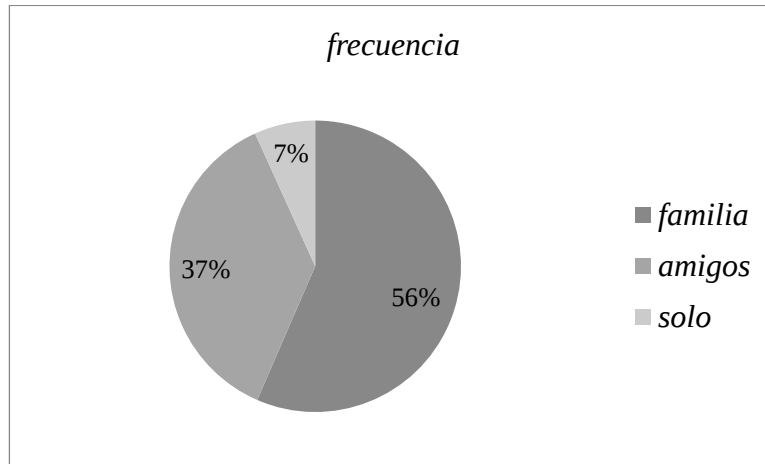
Análisis: Se refleja que el 76% opina que el restaurante más visitado o de su preferencia es el restaurante ACAJUTLA, otro 24% prefieren visitar el restaurante BARRA VIEJA. Quedando comprobado que la preferencia del cliente es por su ubicación y la calidad de platillos servidos (vista al mar) independientemente del precio.

Pregunta 7

¿Con quién le gustaría compartir la experiencia de degustar la gastronomía del malecón puerto de la libertad?

Objetivo: Evaluar la participación de las personas para saber con les gustaría disfrutar la gastronomía que ofrecen en el malecón.

<i>opciones</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
<i>familia</i>	217	56%
<i>amigos</i>	141	37%
<i>solo</i>	26	7%
<i>totales</i>	384	100%



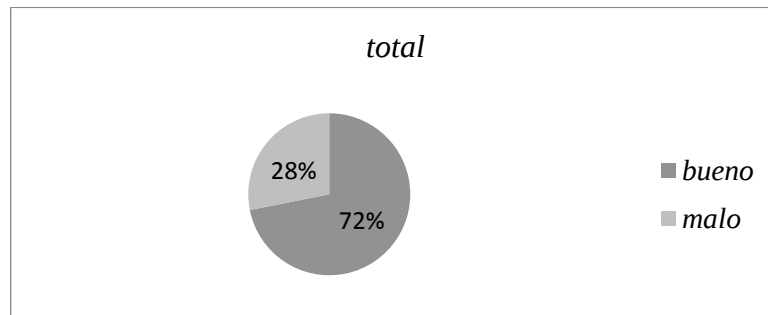
Análisis: Un 56% de la población encuestada argumentó que le gustaría acompañarse de su familia, siendo esta una buena opción para una actividad de involucramiento familiar.

Pregunta 8

¿Cómo calificaría los precios que ofrecen los establecimientos de restauración del malecón puerto de la libertad?

Objetivo: verificar la opinión que tienen los visitantes acerca de los precios acerca de los restaurantes del malecón.

<i>pregunta</i>	<i>Total</i>	<i>porcentaje</i>
<i>bueno</i>	276	72%
<i>malo</i>	108	28%
<i>total</i>	384	100%



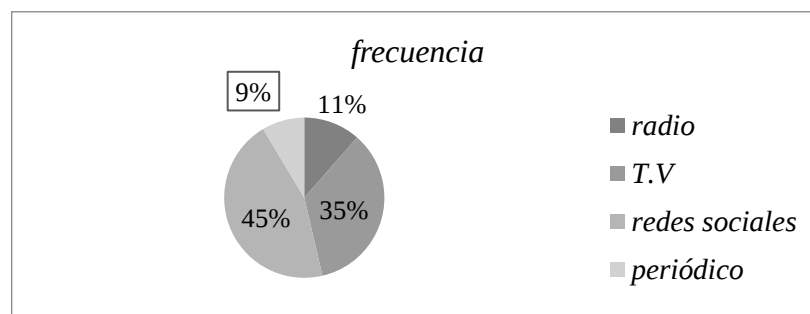
Análisis: Del total de encuestados un 72% considero bueno los precios y el 28% muy Malo.

Pregunta 9

¿Por cuales medias las instituciones de turismo deberían de dar a conocer los eventos gastronómicos en el malecón puerto de la libertad?

Objetivo: evaluar los posibles medios de promoción para dar a conocer las actividades gastronómicas en el malecón puerto de la libertad.

<i>opciones</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
<i>radio</i>	<i>44</i>	<i>11%</i>
<i>T. V</i>	<i>134</i>	<i>35%</i>
<i>redes sociales</i>	<i>173</i>	<i>45%</i>
<i>periódico</i>	<i>33</i>	<i>9%</i>
<i>totales</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>



Análisis: Un 45% de la población encuestada argumento que le parece mejor que se promocionen las actividades gastronómicas en el malecón con enfoque turístico por el medio de las redes sociales, siendo este como un medio factible por el bajo costo económico y la influencia con la que cuenta hoy en día.

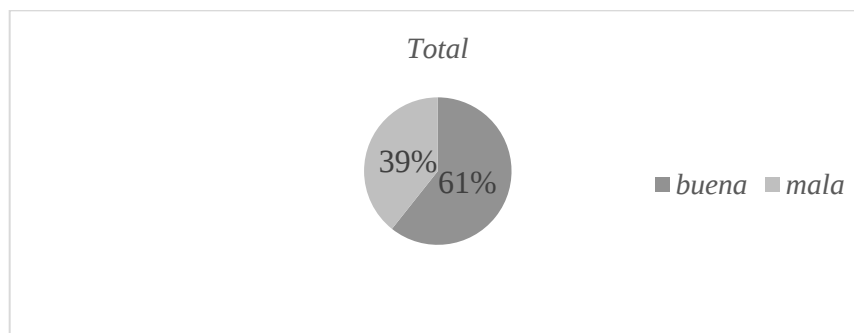
Pregunta 10

¿Qué opina usted sobre la información brindada por alcaldía, MITUR, CORSATUR y CAT?

Objetivo: Saber si la población turista han requerido información de las instituciones mencionadas y si se las han brindado.

<i>Pregunta</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>buena</i>	233	61%
<i>mala</i>	151	39%
<i>Total</i>	384	100%

|



Análisis el 61% dice que si les dieron la información que requerían y el otro 39 % dice que tuvieron muchas dificultades para obtenerla.

Capitulo V. Conclusión y Propuestas

5.1 Conclusiones

Apartir de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal de servicio y clientes de cada uno de los restaurantes del Malecon del Puerto de La Libertad hemos podido identificar el siguiente estudio y hemos concluido .

Que los restaurantes VALDISON Y BARRA VIEJA fueron los de mayor satisfaccion en la calidad de los productos gastronomicos y los que mejor se han desarrollado en presentacion de platillos, atencion al cliente precios justos . los siguientes 8 restaurantes encuestados identificamos que obtuvieron una calificacion baja encuaneto a satisfaccion al cliente por poca aceptacion de los platillos los tiempos de espera muy largos y mucha variacion de precios.

A las ves encontramos que el personal de servicio al cliente no tiene nivel basico de educacion no tienen preparacion tecnificada en atencion al cliente y el personal de cocina no recibe con frecuencia las capacitaciones de BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA y tecnicas culinarias.

5.2 Propuestas

En base a la investigación realizada sobre el diagnóstico de la propuesta gastronómica como desarrollo turístico que ofrecen los establecimientos de restauración del malecón de puerto de la libertad. Permitió identificar los mecanismos que utilizan los

restaurantes para detectar las presentes fallas en la gastronomía del lugar y otros aspectos, lo cual nos reveló las fallas y gracias a ello se puede proponer lo siguiente:

Ofrecer variedad en platillos:

El turista siempre busca diversidad al momento de consumir, por eso es necesario innovar en la preparación de platillos para que así el cliente tenga más opciones donde elegir.

Capacitación al personal de servicio:

Realizar una revisión exactamente cuándo se está brindando el servicio, así mismo cuando se preparan los platillos, para que de esta manera saber en qué se está fallando y realizar capacitaciones sobre el área en la que se necesite para que de esta forma puedan ofrecer más rapidez en el servicio.

Revisión de las compras:

Realizar una verificación de los productos antes de comprarlos para saber si son productos frescos y de calidad para evitar generar reclamos por parte de los clientes.

Certificación al personal operativo:

Que estén certificados los empleados con el ministerio de salud en las BPM son los principios básicos y las prácticas generales de higiene en la manipulación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, así garantizar la inocuidad en los restaurantes del Malecón.

5.2.1 Conclusión de grupo

El centro turístico el malecón es un atractivo turístico por excelencia por su ubicación geográfica, su playa, el clima y los valores agregados que ofrecen al visitante en ciertos restaurantes que cuentan con una excelente gastronomía de calidad nacional. Con todas las variedades de mariscos frescos, con excelente cocineros y con empleados de la localidad que se ven beneficiados por la fuente de trabajo que genera el centro turístico. Así mismo le da un alto realce al turismo del país, ya de que es un lugar visitado tanto por personas salvadoreñas como por extranjeros durante muchas épocas del año.

Por el contrario algunos de los restaurantes ubicados en la zona aun requieren de un mejor servicio para el cliente tanto en el servicio de platillos típicos, como en atención al cliente, para poder lograr un alto índice de visitantes. Esperamos que con las propuestas antes mencionadas, estos lugares puedan tomarlas en cuenta y así sobresalir como restaurante y obtener mejores ingresos tanto para los dueños como también para ofrecer más empleos a los residentes de la localidad.

Referencias

- Alas, M. R. (2009). *Estrategias de restaurante nueva altamar en El Puerto de La Libertad* (Tesis de pregrado, Universidad Dr. José Matías Delgado). Recuperado de <http://www.buscarinformacion.com/gastronomia/indice.html>
- Día a Día News. (2018). *Corsatur te invita a celebrar la independencia en El Malecón del Puerto de La Libertad*. Recuperado de <https://diaadianews.com/corsatur-te-invita-a-celebrar-la-independencia-en-el-malecon-del-puerto-de-la-libertad/>
- Fundación Wikimedia.(2013). *La Libertad (La Libertad)*. Recuperado de [https://es.wikimedia.org/wiki/La_Libertad_\(LaLibertad\)](https://es.wikimedia.org/wiki/La_Libertad_(LaLibertad))
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. F. y Baptista, Lucio, M.P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed). México, D. F., México: Impresos Interamericana Editores.
- Reinoso, R. (2000). *Tratados de alimentos y bebidas 1*. México, D. F., México: Limusa
- Vargas Méndez, J. (2011). *En la rada de Tepeagua La Libertad*. La Libertad, El Salvador: Ormusa.

Anexos





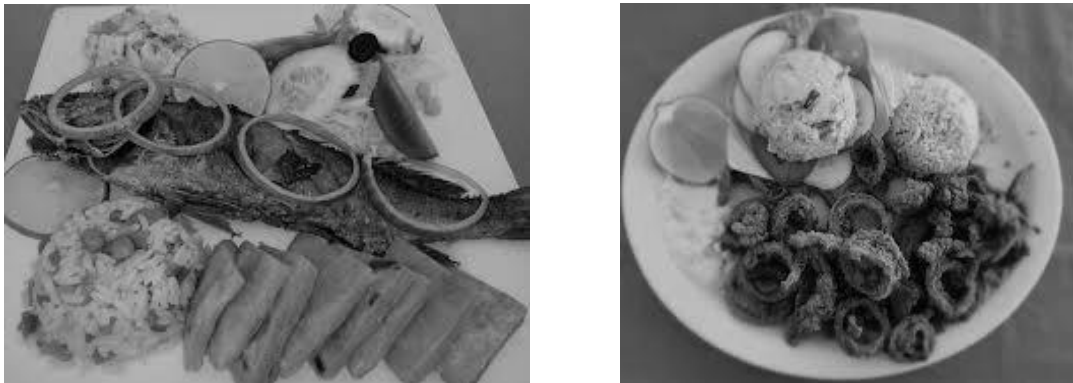
La Mariscada del Muelle



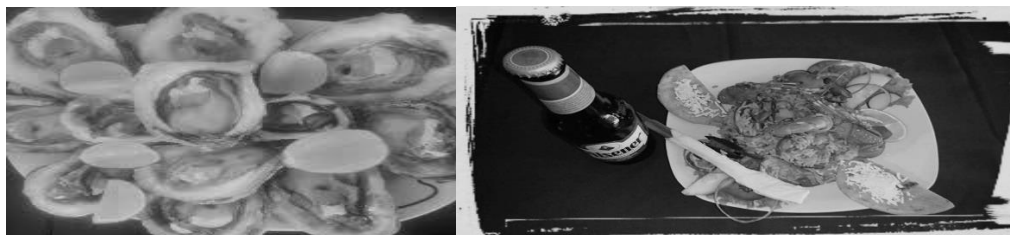
Mar Adentro



ceviches del pacifico



Promocion de la barra vieja



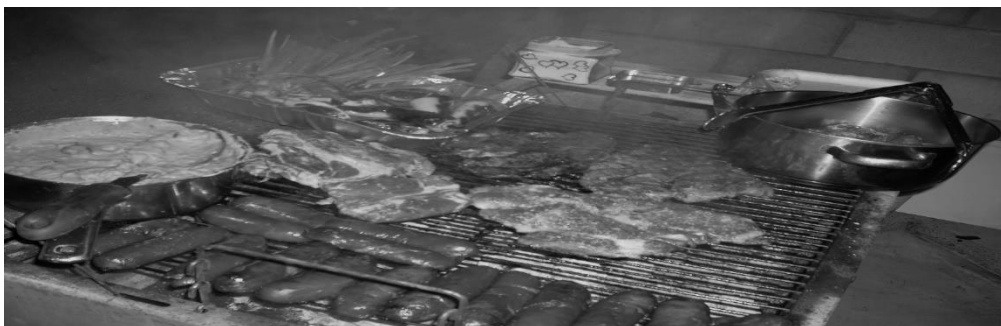
Valdizon



De venta en todos los restaurantes



De venta en todos los restaurantes



De venta en todos los restaurantes



Restaurante Acajutla





Instrumentos de la Investigación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR FACULTAD
DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE NEGOCIOS
ADMINISTRACION TURISTICA

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CONSUMIDORES DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DEL PUERTO DE LA LIBERTAD (MALECÓN)

La información recolectada será utilizada para realizar una evaluación sobre el diagnóstico de la propuesta gastronómica como desarrollo turístico que ofrecen los establecimientos de restauración del malecón de puerto de la libertad por lo que muy respetuosamente nos dirigimos a usted para que nos colabore contestando las siguientes preguntas.

- Género: F ____ M ____
- Edad:

20-30 años	31-40 años	41-50 años	51 a más años
------------	------------	------------	---------------

- Nacionalidad: Nacional ____ Extranjero ____

Pregunta 1

¿Cree usted que la gastronomía del malecón del Puerto de la Libertad es de calidad y de satisfacción del visitante?

- a) Si
- b) No

Pregunta 2

¿Considera que los alimentos que proporcionan los restaurantes del malecón están en perfectas condiciones de higiene para ser consumidos?

- a) Si
- b) No

Pregunta 3

¿Qué aspectos considera usted que deberían mejorar los restaurantes para ofrecer alimentos de calidad?

- a) Variedad del platillo
- b) Frescura de los mariscos

Pregunta 4

¿Cómo califica la presentación de los diferentes platillos de los diferentes restaurantes del malecón?

- a) Buena
- b) Mala
- c) Excelente

Pregunta 5

¿Cree usted que el servicio al cliente que ofrecen los restaurantes ubicados en el malecón es un servicio de calidad?

- a) Si
- b) No

Pregunta 6

¿Cuál de los siguientes restaurantes dentro del malecón del puerto de la libertad visita más por su gastronomía?

- a) Restaurante Acajutla
- b) Barra Vieja

Pregunta 7

¿Con quién le gustaría compartir la experiencia de degustar la gastronomía del malecón puerto de la libertad?

- a) Familia
- b) Amigos
- c) Solo

Pregunta 8

¿Cómo calificaría los precios que ofrecen los establecimientos de restauración del malecón puerto de la libertad?

- a) Bueno
- b) Malo

Pregunta 9

¿Por cuales medias las instituciones de turismo deberían de dar a conocer los eventos gastronómicos en el malecón puerto de la libertad?

- a) Radio
- b) T. V
- c) Redes sociales
- d) Periódico

Pregunta 10

¿Qué opina usted sobre la información brindada por alcaldía, MITUR, CORSATUR y CAT.?

- a) Buena
- b) Mala

Glosario

Adoquinada: suelo pavimentado con adoquines

Amapala: El nombre Amapala deriva del náhuatl y significa "cerca de los amates",

Andarivel: Maroma tendida entre las dos orillas de un río o canal o entre dos puntos no muy distantes de un puerto,

Decreto: Resolución o decisión que toma una persona o un organismo con autoridad para ello.

Gastronomía: es el estudio de la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.

Iglesia: Se trata de la edificación donde se desarrollan servicios religiosos públicos y se presentan imágenes o reliquias que son adoradas por los fieles.

Legislativo: [organismo] Que tiene la misión o la facultad de hacer leyes.

Majahual: playa famosa del departamento de la libertad

Marítima: Del mar o que tiene relación con las actividades relacionadas con él.
"comercio marítimo; pesca marítima"

Nicho: un grupo de personas hay una demanda específica que no está siendo cubierta por la oferta, entonces hemos dado con un nicho.

Puerto: Lugar resguardado del viento a la orilla del mar o de un río donde las embarcaciones pueden detenerse y permanecer seguras, que dispone de instalaciones para hacer reparaciones o realizar operaciones de embarque y desembarque.

Tascas: Establecimiento en el que se sirven bebidas alcohólicas, especialmente vino, cerveza o licor, y a menudo comidas y tapas.