



## **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ECUADOR**

### **ESCUELA DE TURISMO**

INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO AMBIENTE.

#### **TEMA:**

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES MEJOR VALORADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES CANTÓN LOJA, PROVINCIA DE LOJA”.

#### **AUTOR:**

LUIS GUILLERMO ANDRADE VÁSQUEZ

#### **DIRECTORA DEL PROYECTO:**

**MSc. Jéssica Macas Romero**

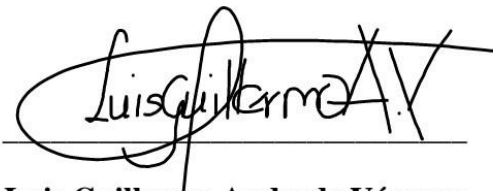
**LOJA – ECUADOR**

**2022**

## I. DECLARACIÓN

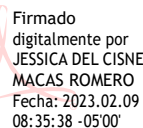
Yo, **Luis Guillermo Andrade Vásquez**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido presentada anteriormente para ningún grado o calificación profesional y, que se ha sido respaldado con la respectiva bibliografía.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador para que el presente trabajo sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



**Luis Guillermo Andrade Vásquez**

Yo, Jéssica del Cisne Macas Romero, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



Firmado  
digitalmente por  
JESSICA DEL CISNE  
MACAS ROMERO  
Fecha: 2023.02.09  
08:35:38 -05'00'

---

**Jéssica Macas Romero, MSc.**

**Director de trabajo de fin de titulación**

## **II. AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios por permitir culminar una meta más en mi vida, a su vez al docente encargado de esta tesina, Mgs. Jessica Macas, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Así mismo, agradezco al Gerente de la empresa que laboro Ing. Paúl Vásquez, Gracias por su amabilidad para facilitarme el tiempo requerido para llegar a mi objetivo, y por supuesto a mis compañeros de trabajo, quienes brindaron el apoyo necesario, desde que inicie mi preparación en esta prestigiosa Universidad, con quienes he compartido metas e ilusiones durante estos años.

Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Gracias a mis padres y a mi hermano, porque con ellos compartí una vida llena de grandiosos momentos.

**Luis Guillermo Andrade Vásquez**

### **III. DEDICATORIA**

Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. Pero, sobre todo, gracias a mis Papás, por su apoyo, comprensión y con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

**Luis Guillermo Andrade Vásquez**

## **1. RESUMEN**

El propósito del presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la calidad de atención y servicio al cliente de los restaurantes con mayor valoración en las diferentes plataformas digitales del cantón Loja, provincia de Loja. Para que los restaurantes en general puedan lograr un servicio de calidad al 100%, se debe conocer las necesidades y expectativas que tiene el cliente, ya que ellos son los que van a determinar si el restaurante tiene un buen servicio, su opinión es muy importante; ya que en base a eso se puede ofrecer un servicio de alta calidad. El tipo de método a utilizar es un estudio explorativo, ya que se buscará en fuentes informativas, sitios web, de igual manera el método descriptivo, analítico e inductivo y técnicas de recolección de datos mediante la netnografía y las plataformas digitales de Tripadvisor, Google Maps. Así mismo se evalúa el nivel de satisfacción de los diferentes restaurantes mejor calificados de la Ciudad de Loja, con las aplicaciones de Google Maps y Tripadvisor, las cuales son utilizadas con mayor regularidad y nos permitirán conocer los diferentes servicios y opiniones de los clientes.

## **2. ABSTRACT**

The purpose of this research work is to analyse the quality of customer service and attention of the restaurants with the highest valuation in the different digital platforms of the Loja canton, province of Loja. In order for all restaurants can achieve a 100% quality service, the needs and expectations of the customer must be known, since they are the ones who will determine if the restaurant has a good service their opinion is very important; due to based on that a high-quality service can be offered. The type of method to be used is an exploratory study, since it will be searched in information sources, websites, in the same way the descriptive, analytical and inductive method and data collection techniques through netnography and the digital platforms of Trip-advisor, Google Maps. Likewise, the level of satisfaction of the different best-rated restaurants in the City of Loja is evaluated, with the applications of Google Maps and Trip-advisor, which are used more regularly and will allow us to know the different services and opinions of the clients.

### 3. ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	DECLARACIÓN .....	2
II.	AGRADECIMIENTO .....	3
III.	DEDICATORIA .....	4
1.	RESUMEN .....	5
2.	ABSTRACT.....	6
3.	ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	7
4.	INDICES DE FIGURAS .....	11
5.	INDICES DE TABLAS .....	12
	INTRODUCCIÓN .....	14
	OBJETIVOS .....	17
	• OBJETIVO GENERAL.....	17
	• OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
	CAPÍTULO 1 .....	18
1.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
1.1	ANTECEDENTES.....	18
1.1.1	MACRO Y MICRO LOCALIZACIÓN .....	18
1.1.2	TURISMO EN LOJA.....	21
1.2	MARCO TEÓRICO .....	22
1.2.1	TURISMO.....	22
1.2.2	TURISMO GASTRONÓMICO.....	22
1.2.3	GESTIÓN DE CALIDAD .....	22
1.2.4	CONTROL DE CALIDAD.....	23

1.2.5	ATENCIÓN AL CLIENTE .....	23
1.2.6	SERVICIO AL CLIENTE .....	24
1.2.7	IMPORTANCIA DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ....	25
1.2.8	DIFERENCIAS ATENCION AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE 26	
1.2.9	RESTAURANTE.....	26
1.2.10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	29
1.2.11	AMBIENTE .....	29
1.2.12	ANÁLISIS FODA.....	30
1.2.13	PLATAFORMAS DIGITALES.....	31
1.2.14	REDES SOCIALES .....	31
1.2.15	TRIP ADVISOR .....	32
1.2.16	GOOGLE MAPS .....	32
1.2.17	PÁGINAS WEB.....	33
1.2.18	RECLAMOS .....	33
1.2.19	ESTRATEGIAS .....	33
1.2.20	QUEJAS .....	33
1.2.21	RECOMENDACIONES .....	34
1.2.22	TRÁFICO WEB.....	34
1.2.23	VISITAS .....	34
1.2.24	LINKS .....	34
1.2.25	PERFILES SOCIALES.....	34
1.2.26	VALORACIÓN .....	35
1.2.27	RANKING .....	35
1.2.28	COMENTARIOS .....	35



1.2.29	SATISFACCIÓN .....	35
1.2.30	EXPECTATIVAS .....	35
1.2.31	REPETICIÓN .....	36
1.2.32	FIDELIDAD A MARCA O PRODUCTO .....	36
1.2.33	EVALUACIÓN.....	36
1.2.34	CERTIFICADO TRIP ADVISOR.....	36
1.2.35	NETNOGRAFÍA .....	37
1.2.36	EWOM .....	37
1.2.37	REPUTACIÓN ONLINE.....	37
1.2.38	VALORACIONES.....	37
CAPÍTULO 2 .....		38
2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA QUE CUENTAN CON UN PERFIL EN LAS PLATAFORMAS DE TRIPADVISOR Y GOOGLE MAPS. ....		38
2.2 TABLA DE PERFILES DE ESTUDIO .....		41
2.3 PUNTUACIÓN DE LAS PLATAFORMAS .....		43
2.4 GESTIÓN DE COMENTARIOS DE LAS PLATAFORMAS.....		70
2.4.1 TRIPADVISOR .....		70
2.4.2 GOOGLE MAPS .....		71
2.5 IDENTIFICAR EL FODA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN BASE A LAS OPINIONES Y COMENTARIOS ENCONTRADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES TRIPADVISOR Y GOOGLE MAPS DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA.....		72

2.6	DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA.....	76
2.6.1	ACTUACIÓN DE VARIABLES .....	78
2.6.2	ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS .....	81
3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	86
4.	BIBLIOGRAFÍA .....	88
5.	ANEXOS .....	95

#### 4. INDICES DE FIGURAS

<b>Imagen 1:</b> Macro Localización .....	18
<b>Imagen 2:</b> Micro Localización de la Provincia de Loja .....	19
<b>Imagen 3:</b> Total de Registros Tripadvisor.....	40
<b>Imagen 4:</b> Total de Registros Google Maps.....	40
<b>Imagen 5:</b> Puntuación de Morelia Parrilla en Tripadvisor .....	46
<b>Imagen 6:</b> Puntuación de Morelia Parrilla en Google Maps .....	47
<b>Imagen 7:</b> Puntuación de Zona Carnes y Mariscos en Tripadvisor .....	48
<b>Imagen 8:</b> Puntuación de Zona Carnes y Mariscos en Google Maps .....	49
<b>Imagen 9:</b> Puntuación de Arsenia en Tripadvisor.....	50
<b>Imagen 10:</b> Puntuación de Arsenia en Google Maps .....	51
<b>Imagen 11:</b> Puntuación de Mama Lola en Tripadvisor.....	53
<b>Imagen 12:</b> Puntuación de Mama Lola en Google Maps.....	54
<b>Imagen 13:</b> Puntuación de Vida Ventura en Tripadvisor.....	55
<b>Imagen 14:</b> Puntuación de Vida Ventura en Google Maps.....	56
<b>Imagen 15:</b> Puntuación del Tamal Lojano en Tripadvisor.....	58
<b>Imagen 16:</b> Puntuación del Tamal Lojano en Google Maps.....	59
<b>Imagen 17:</b> Puntuación de El Fogón Grill en Tripadvisor .....	61
<b>Imagen 18:</b> Puntuación de El Fogón Grill en Google Maps .....	62
<b>Imagen 19:</b> Puntuación de Forno di Fango en Tripadvisor.....	63
<b>Imagen 20:</b> Puntuación de Forno di Fango en Google Maps.....	64
<b>Imagen 21:</b> Puntuación de Salón Lolita en Tripadvisor.....	66
<b>Imagen 22:</b> Puntuación de Salón Lolita en Google Maps.....	67
<b>Imagen 23:</b> Puntuación de Restaurante Riscomar en Tripadvisor .....	68
<b>Imagen 24:</b> Puntuación de Restaurante Riscomar en Google Maps .....	69

## 5. INDICES DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Diferencia entre Atención y Servicio.....	26
<b>Tabla 2:</b> Perfiles de Estudio .....	41
<b>Tabla 3:</b> Valoraciones Tripadvisor.....	44
<b>Tabla 4:</b> Valoraciones Google Maps.....	45
<b>Tabla 5:</b> División de comentarios Morelia Parilla .....	47
<b>Tabla 6:</b> División de comentarios Zona Carnes y Mariscos .....	49
<b>Tabla 7:</b> División de comentarios Arsenia.....	52
<b>Tabla 8:</b> División de comentarios Mama Lola.....	54
<b>Tabla 9:</b> División de comentarios Vida Ventura.....	57
<b>Tabla 10:</b> División de comentarios El Tamal Lojano .....	60
<b>Tabla 11:</b> División de comentarios El Fogón Grill .....	62
<b>Tabla 12:</b> División de comentarios Forno Di Fango.....	65
<b>Tabla 13:</b> División de comentarios Salón Lolita.....	67
<b>Tabla 14:</b> División de comentarios Riscomar .....	69
<b>Tabla 15:</b> Gestión de comentarios en la plataforma Tripadvisor .....	70
<b>Tabla 16:</b> Gestión de comentarios en la plataforma Google Maps .....	71
<b>Tabla 17:</b> FODA.....	73
<b>Tabla 18:</b> Matriz de Confrontación.....	77
<b>Tabla 19:</b> Actuación de Variables.....	78
<b>Tabla 20:</b> Estrategias Identificada.....	82

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES MEJOR VALORADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES CANTÓN LOJA, PROVINCIA DE LOJA”.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es considerado uno de los principales factores con mayor ingreso económico para los diferentes países no solo contribuyendo a la economía del mismo sino también al ámbito cultural y social de la población, ya que permite generar empleo y fuentes de ingreso, “es la tercera categoría de exportación más grande del mundo (después de los combustibles y los productos químicos) y en 2019 representó el 7% del comercio mundial” (Naciones Unidas, 2020)

Dentro del sector del turismo, se encuentra todo lo referente a restauración o alimentos y bebidas, y nace también lo que se conoce como turismo gastronómico, el cual pone interés en la gastronomía y cultura culinaria de un lugar. La principal motivación que existe en este tipo de turismo es la de conocer las diferentes formas de preparar los alimentos, para conseguir sus sabores característicos, y así a través de esta experiencia conocer de la cultura, costumbres, e historia de un lugar. Sin duda alguna la gastronomía es un eje importante del turismo, porque se constituye en un aliciente importante para tomar la decisión de viajar.

Las personas por naturaleza, siempre han tenido la necesidad de alimentarse. Desde los inicios el hombre lo realizaba mediante la caza de animales y la recolección de frutos. Con el pasar de los años el hombre descubrió diferentes maneras de mejorar su alimentación y preparar y procesar sus alimentos.

La preparación de alimentos en los restaurantes consiste en la mezcla de diferentes ingredientes para así obtener un grado de complejidad que representa la elaboración del mismo. La calidad en el servicio de restaurantes es la principal parte fundamental para obtener un gran éxito lo cual corresponde a la satisfacción que experimenta un cliente respecto a la atención y eficiencia con la que el servicio fue brindado.

Actualmente los restaurantes reconocen que la gestión de calidad es primordial para cualquiera ente organizacional, el sistema de gestión de calidad es la forma de planificar, controlar y mejorar perennemente la calidad de una organización. El servicio al cliente es un factor principal referente al éxito de un negocio, si se trata de los

restaurantes es mucho más importante. Cualquier persona puede seguir una receta, pero la clave está en las experiencias que se puede hacer vivir al cliente y que lograr el retorno al restaurante. El servicio es una ventaja importante en todo negocio, cabe mencionar que el servicio y atención es lo que se distingue a un restaurante de otro.

Hoy en día la tecnología juega un papel fundamental ya que así todos pueden fomentar el turismo y consumo en sus negocios a través de las redes sociales, plataformas y páginas web que de igual manera cumplen un rol importante ya que los clientes puedan verificar los servicios que proveen los restaurantes y escoger de acuerdo a sus necesidades y referencias o comentarios de personas que ya han visitado el lugar previamente.

Ecuador es un país que se caracteriza por tener lugares turísticos donde la gastronomía es popular conforme sus regiones y se convierte en la motivación perfecta del viaje.

La provincia de Loja se ha desarrollado una gastronomía diferente, entre los platos típicos más importantes tenemos: seco de chivo, cecina lojana, sango, repe, los cuyes del El Valle, y una gran variedad de dulces, el tamal lojano que se ha conocido mucho en Loja. En varios puntos de la localidad existen locales que toman como referencia la gastronomía mexicana, peruana, italiana, española, China comida que endulza el paladar de la población local y visitante.

El presente trabajo investigativo analiza la calidad de atención y servicio al cliente de los principales restaurantes de la Ciudad de Loja, utilizando como base las plataformas digitales en donde se encuentran recomendaciones, sugerencias y opiniones personales con respecto a la atención brindada en cada uno de los restaurantes objeto de estudio.

El objetivo principal del presente es conocer la situación actual sobre la calidad de atención y servicio en los restaurantes, identificando el análisis FODA, destacando cuáles son los principales puntos a mejorar y las estrategias necesarias para mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes por parte de los restaurantes mejor puntuados en las plataformas escogidas para el estudio.

El tipo de estudio utilizado en este trabajo es un estudio exploratorio, debido que se va a indagar en diferentes fuentes informativas, mediante sitios web, revistas, método de investigación es descriptivo, analítico e inductivo, técnica de recolección de datos netnografía, y con las siguientes herramientas como plataformas digitales como Tripadvisor, Google Maps, Matriz FODA y Matriz de Confrontación.



## **OBJETIVOS**

- **OBJETIVO GENERAL**

- ✚ Análisis de la calidad de atención y servicio al cliente de los restaurantes mejor valorados en las plataformas de Tripadvisor y Google Maps de la Ciudad de Loja.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio y atención al cliente en los restaurantes de la Ciudad de Loja que cuentan con un perfil en las plataformas de Tripadvisor y Google Maps.
- ✚ Identificar el FODA de la atención y servicio al cliente en base a las opiniones y comentarios encontrados en las plataformas digitales Tripadvisor y Google Maps de los restaurantes de la Ciudad de Loja.
- ✚ Determinar las estrategias necesarias para mejorar la calidad de servicio y atención al cliente de los restaurantes de la Ciudad de Loja.

# CAPÍTULO 1

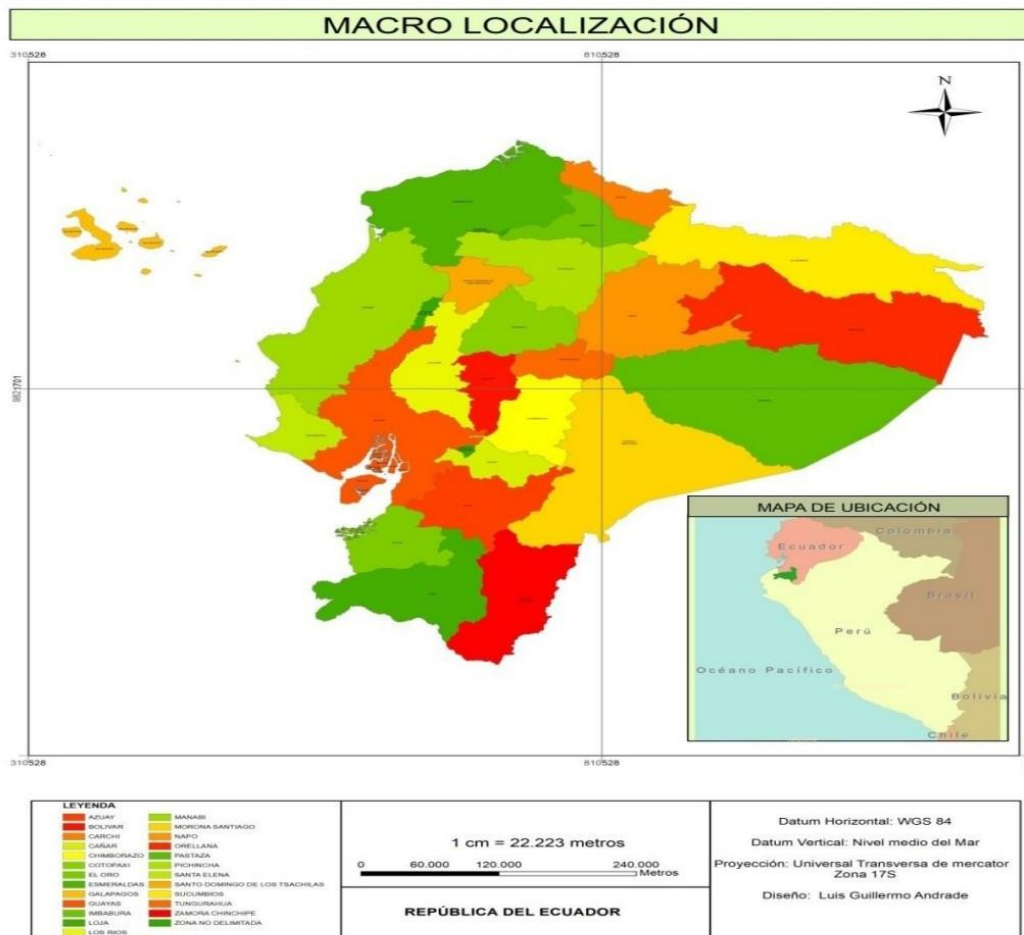
## 1. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 1.1 ANTECEDENTES

#### 1.1.1 MACRO Y MICRO LOCALIZACIÓN

Ecuador se ubica al noroeste de América del sur, compartiendo límites territoriales con los países de Perú, al sureste, y Colombia al norte. Además, una importante sección de su frontera está delimitada por el Océano Pacífico. Allí se encuentran las famosas Islas Galápagos que son parte del territorio ecuatoriano, reconocidas como una de las maravillas naturales del mundo.

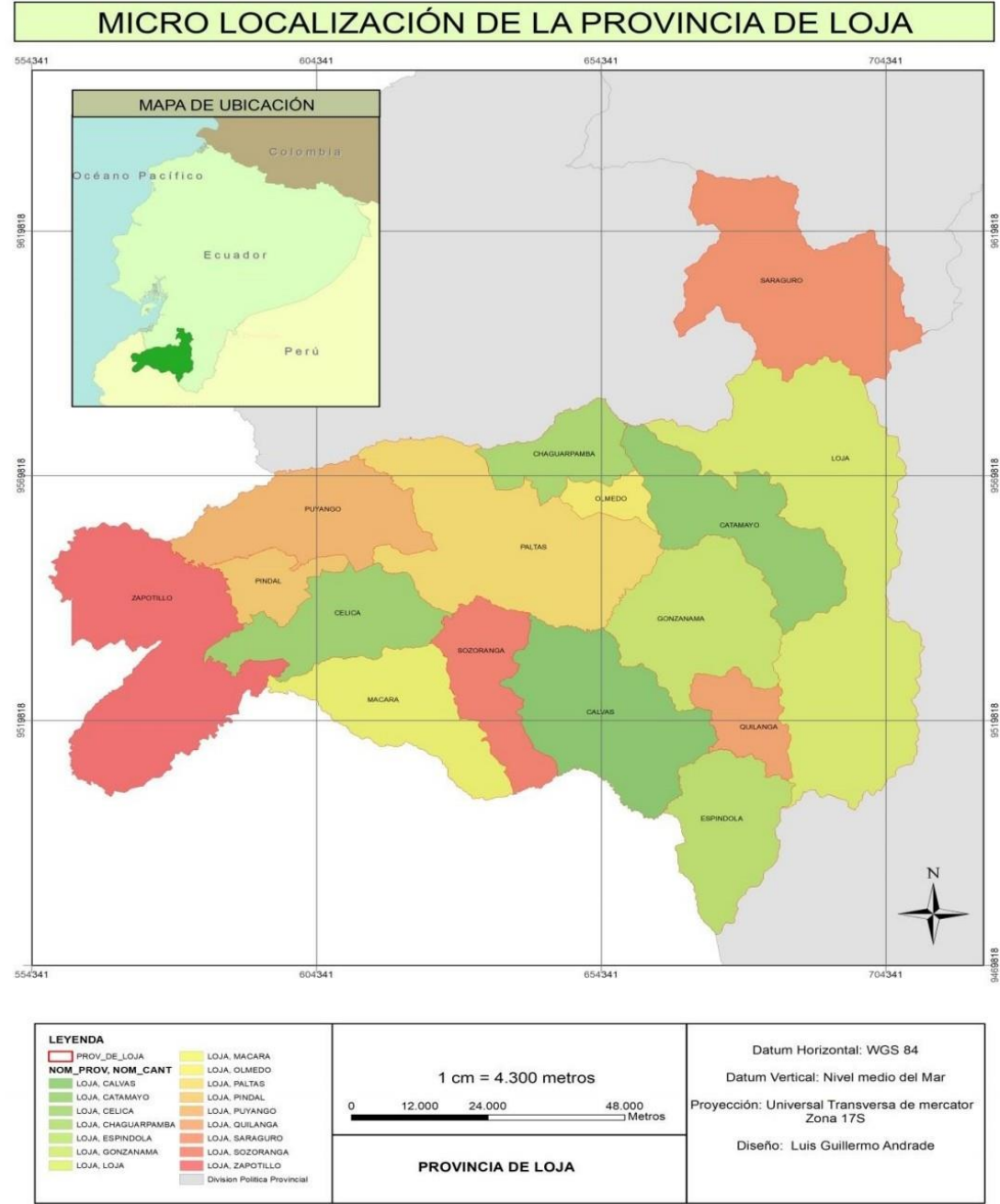
**Imagen 1:** Macro Localización



Fuente y Elaboración por: Mundo Mapa, 2022

Loja tiene una extensión aproximada de 11.140 km<sup>2</sup>, y limita al norte con la provincia del Azuay, al sur con la República del Perú, al este con Zamora-Chinchipe y al oeste con El Oro.

**Imagen 2:** Micro Localización de la Provincia de Loja



**Fuente y Elaboración por:** Ministerio de Transportes y Obras Públicas, 2020

Su capital es la ciudad de Loja y está integrada por los cantones Calvas, Catamayo, Célica, Chaguarpamba, Espíndola, Gonzanamá, Loja, Macará, Olmedo, Paltas, Pindal, Puyango, Quilanga, Saraguro, Sozoranga y Zapotillo.

A pesar de ser una provincia andina su orografía no presenta elevaciones de mucha importancia, aun así, se destacan el Fierro-Urcu (3.788 m), el Villonaco (2.950 m) y el Coposo (2.600 m) (Pino Avilés, S/F)

Su territorio es muy irregular y montañoso y está regado por numerosos ríos como el Puyango, el Alamor, el Malacatos, el Macará, el Calvas y el Zamora; entre otros.

La provincia de Loja basa su economía en la agricultura, la ganadería y el comercio; y anualmente se realizan en ella varias e importantes ferias de integración fronteriza que garantizan y confirman su desarrollo (Pino Avilés, S/F)

La provincia de Loja pertenece a dos grandes conjuntos geográficos del Ecuador: la cordillera andina y sus estribaciones costeras; en Loja la Cordillera Andina desciende en altitud formando parte de la Depresión de Huancabamba, que conforma una conexión biogeográfica entre los bosques secos y los desiertos de la costa del Pacífico con las partes húmedas de la Amazonía, así como una barrera biogeográfica entre los Andes Meridionales y los Andes centrales.

El relieve lojano es parte del volcanismo antiguo que se desprende desde el Nudo del Azuay hacia el Sur. En la provincia de Loja los Andes ecuatorianos forman un codo andino, lo cual ha dado lugar a la conformación de cinco hoyas en las que se sitúan un sinnúmero de valles, mesetas, cordilleras, depresiones, zonas lacustres y zonas llanas; la mayor parte del territorio está dominado por el bosque seco ecuatorial, por sus características geográficas presenta un clima mayormente de Sabana Tropical, Subtropical y Templado; y da lugar a una gran variedad de ambientes y atractivos turísticos.

La ciudad de Loja es la capital de la provincia que lleva su mismo nombre. Está dividido con 6 parroquias urbanas y 13 parroquias rurales. Loja es famosa por su

cultura, longevidad y atractivos naturales. Ciudad de gente amable y cordial, cuna de hombres y mujeres inspirados en letras que se traducen en canción y de artes patrimoniales que datan desde del siglo XVI, y que al combinarse con las modernas estructuras generadoras de energía limpia de la “**Central Eólica Villonaco**”, hacen de Loja un lugar paradisiaco (Luzuriaga Muñoz, 2022)

### **1.1.2 TURISMO EN LOJA**

Como principales centros de atracción turística, se resaltan las catedrales e iglesias que prosperan por toda la ciudad de Loja, los valles y los hermosos paisajes llenan a esta provincia de encanto y color un hermoso color verde alrededor. Entre las actividades que se pueden realizar están: las visitas a las plazas y monumentos de gran importancia para nuestra ciudad.

En Loja como destino turístico llama la atención el carácter religioso, como la romería de la Virgen del Cisne, ya que se puede observar en la misma como existen visitantes de las diferentes partes del Ecuador y de otros países cercanos. De igual forma en lo que se refiere al turismo cultural resalta el turismo gastronómico. Sin dejar de lado el turismo natural porque cuenta con varios atractivos conocidos y que motivan la visita de los turistas, como por ejemplo el Parque Nacional Podocarpus, El jardín botánico Reinaldo Espinoza, Los Valles de Malacatos y Vilcabamba.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 TURISMO**

Según la OMT, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico ((UNWTO), 2021)

### **1.2.2 TURISMO GASTRONÓMICO**

Según (Vivanco, 2021) menciona:

El turismo gastronómico es una forma de turismo, donde el interés está puesto en la gastronomía y cultura culinaria del país que se visita. Su principal motivación es conocer y experimentar las formas de preparar ciertos alimentos, descubrir nuevos sabores y entender los elementos que lo rodean, sean estos culturales, naturales, sociales, etc.

La importancia del turismo Gastronómico es excepcional dado que es una de las mejores formas de conocer un destino a la par que aprendemos sobre diversas cuestiones que dan origen a las más variadas formas de consumir alimentos, su historia, tradiciones, costumbres, rituales y sabores.

### **1.2.3 GESTIÓN DE CALIDAD**

Menciona: (Press, 2020)

La gestión de calidad comprende todas las acciones y procedimientos que avalen la excelencia en los productos y procesos. Aplicado al restaurante, este concepto se refiere especialmente a la calidad del servicio, que se valora en función de las expectativas del cliente.

Las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS18001 normalizan los procesos para optimizar la calidad de una empresa. El objetivo final debe consistir en reducir los fallos y errores y mejorar la operatividad general. Estas normas están basadas en la planificación y la evaluación, como guías para trabajar de manera más eficaz y eficiente. Es decir, que una buena planificación optimizará los procesos, reducirá errores y ahorrará costes y efectos negativos.

#### **1.2.4 CONTROL DE CALIDAD**

El control de calidad es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado (Nirian, 2022)

En la industria alimentaria (Wuilldelys, 2020) menciona:

Está atada a la inocuidad, tiene sentido que en el entorno de la restauración éste sea el criterio a considerar a la hora de gerencia la calidad. Un estudio realizado por la Universidad de Ohio, logró identificar los puntos de control más importantes para mantener la inocuidad de los alimentos y reducir el número de casos y brotes de enfermedades transmitidas por ellos:

- Practicar la higiene personal.
- Cocinar los alimentos adecuadamente.
- Evitar la contaminación cruzada.
- Mantener los alimentos en las temperaturas seguras.

#### **1.2.5 ATENCIÓN AL CLIENTE**

Es el trato que le brinda el personal al cliente durante la interacción directa con este. Es la forma en que se establece un vínculo con el comprador (DispatchTrack, 2022)

## 1.2.6 SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de acciones y estrategias orientadas a mejorar integralmente la experiencia del cliente en todas las etapas del ciclo de compra. Es una herramienta de marketing que le posibilita a una organización mantener su rentabilidad y su posicionamiento en el mercado (DispatchTrack, 2022)

La definición del servicio al cliente va más allá de ser cordial y amable: es el valor agregado de tu producto, la razón por la cual te diferencias de la competencia (Silva, 2020)

### 1.2.6.1 TIPOS DE SERVICIO AL CLIENTE

Según (DispatchTrack, 2022) los tipos de servicio al cliente son:

- **Punto de venta:** Gran parte de las decisiones de compra se verifican en los puntos físicos. Este es el resultado de un buen de servicio y atención al cliente.
- **Visita presencial:** Este tipo de servicio al cliente requiere una persona profesional en ventas la misma que conozca bien del producto.
- **Teléfono:** Constituye un canal de comunicación eficaz de atención y servicio al cliente. Las centrales telefónicas y call centers hacen parte de esta modalidad ya que conocen de manera directa las opiniones de los clientes.
- **Autoservicio:** Servicio presencial que transmite independencia y autonomía al usuario en su gestión de compra.
- **Virtual:** Los recursos informáticos de uso generalizado cabe destacar los siguientes:
  - ✓ **E-mail:** Es una de las primeras herramientas de gestión de servicio y atención al cliente.



- ✓ **Chat:** El llamado chat-on-line, recurso directo y en tiempo real, asistido actualmente por tecnología robótica.
- ✓ **SMS:** El servicio de mensajes de texto cortos y específicos, se lo conoce como el mensaje de marketing ya que se consolida como una eficiente herramienta.
- ✓ **Redes sociales:** Resultan una red eficaz para el fortalecimiento de la comunicación con el público y dar a conocer los productos ofrecidos, así mismo para prevenir un mal servicio, que puede generar efectos negativos en la percepción del restaurante.

### **1.2.7 IMPORTANCIA DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**

La importancia de la atención y el servicio al cliente según (DispatchTrack, 2022) radica en la eficiente aplicación de sus estrategias para:

- Incrementar el porcentaje de retención de clientes.
- Aumentar el porcentaje de captación de nuevos clientes.
- Conservar la fidelidad de los compradores.
- Proporcionar una mejor experiencia de atención y servicio al cliente para el consumidor.
- Asegurar que el cliente reitere la gestión de compra.
- Asegurar una recomendación positiva debido a un excelente servicio.
- Reducir significativamente el margen de error en operaciones logísticas

## 1.2.8 DIFERENCIAS ATENCION AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

**Tabla 1:** Diferencia entre Atención y Servicio

ATENCION AL CLIENTE	SERVICIO AL CLIENTE
Contacto directo, ya sea presencial o virtual, interacción entre el personal de la empresa y el cliente.	Hace parte del marketing intangible, persigue la satisfacción a través de percepciones positivas.
Equipo de soporte técnico que ofrece respuestas inmediatas y resuelve consultas del usuario.	Conjunto de estrategias para la gestión integral de la relación con el cliente.
Resuelve problemas identificados por el cliente. Es un enfoque reactivo.	Detecta y resuelve problemas en forma preventiva. Puede empezar antes de que se realice la compra.
Transmite sensaciones y fija en la mente imágenes positivas como resultado del contacto directo.	Genera ideas, nuevas expectativas y necesidades que fortalecen la retención.
Sus resultados cumplen plazos más cortos	Sus resultados se visualizan a largo plazo.

**Fuente:** Web Content & SEO Associate, LATAM, 2020

**Elaborado por:** Douglas da Silva

## 1.2.9 RESTAURANTE

Un restaurante se caracteriza por servir diversos platos para consumo de sus clientes. También es posible degustar diferentes aperitivos o tomar bebidas de forma individual en el mismo. Un restaurante suele consistir de un amplio salón o local en el que se encuentran ubicadas distintas mesas con sus respectivas sillas y en donde los clientes se sientan a comer lo solicitado (Ramos, 2014)

### 1.2.9.1 TIPOS DE RESTAURANTE

- **Gourmet:** Un restaurante gourmet es un lugar que destaca por la presencia de alimentos de alta calidad, preparados con técnicas culinarias de vanguardia y que cuenta con un servicio eficiente y sofisticado. En este tipo de establecimientos gastronómicos, el estilo

y el menú se definen en relación al chef principal, los platillos son originales y poco comunes (Internacional, 2020)

- **Familiar:** Como su nombre lo indica, un restaurante familiar se caracteriza por contar con un menú accesible y sencillo, además de un ambiente acogedor y apto para toda la familia. En esta categoría suelen comenzar los pequeños emprendimientos, pues cuentan con un público objetivo bastante amplio (EMCEBAR, 2019)
- **Buffet:** Este concepto nació en la década de los 70 en los grandes hoteles como una forma de brindar servicio a grandes grupos de personas sin necesidad de un personal numeroso. En el buffet, los comensales pueden elegir los platillos y la cantidad que deseen comer, y estos deben haber sido cocinados con anterioridad (Uriel, 2022)
- **Temático:** Un restaurante como este suele destacar por el tipo de propuesta gastronómica internacional que sirve: italiana, francesa, japonesa, china, entre otros. Sin embargo, estos establecimientos también se caracterizan por contar con una decoración especial enfocada en la propuesta gastronómica seleccionada (Universidades, 2021)
- **Fast Food:** Los fast food o comida rápida son restaurantes que se caracterizan por la estandarización en el proceso de sus alimentos y servicio. Se encuentran ligados a las grandes cadenas comerciales, y se suelen servir alimentos de fácil preparación para acelerar el proceso (IGNACIO, 2019)
- **Fusión:** Esta clase de restaurantes nació a partir de la mezcla de dos o más tipos de gastronomía de diversos países. Algunos ejemplos de restaurantes fusión son el de tipo Tex-mex, cocina texana y

mexicana; nikkei, cocina peruana y japonesa; balti, cocina india con japonesa, entre otras (Álvaro, 2022)

- **Take away:** Los restaurantes take away se han revalorizado en los últimos años debido a su gran variedad de comida que puede ir desde pizza hasta sushi. Se caracteriza principalmente por ofrecer platillos que pueden consumirse fuera del establecimiento. Cuenta con porciones individuales listas para comerse (Hernández, 2022)

### 1.2.9.2 CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES POR CATEGORÍA

- **Restaurante de lujo (cinco tenedores):** Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe contar con los materiales de la mejor calidad: mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería, todo esto debe ser cuidadosamente elegido. De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados al momento, escogidos a la carta y servidos a la mesa (PACHI, 2021)
- **Restaurante de primera clase (4 tenedores):** Estos restaurantes también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio, además, cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Mientras los restaurantes de cinco tenedores son muy exclusivos, los de cuatro son un poco más comunes, y son los que normalmente conocemos como un ‘buen restaurante’ (Hernández, 2022)
- **Restaurante de segunda clase (3 tenedores):** También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores,

utilizan la misma que los clientes pero en un horario donde no hay servicio. El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta solo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces (Reina, 2022)

- **Restaurante de tercera clase (2 tenedores):** En este tipo de restaurantes solo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se pueden ofrecer hasta 4 entradas (Uriel, 2022)
- **Restaurante de cuarta clase (1 tenedor):** En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, solo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, solo muy bien aseados. Esta es la clase de establecimiento más común y fácil de encontrar de todas, ya que la funcionalidad y accesibilidad es la prioridad, sin que pese tanto el lujo o la presentación (Cursos Gastronomía, 2019)

### **1.2.10 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quirola, 2020)

### **1.2.11 AMBIENTE**

Está asociado a la decoración del espacio, la música, el menú y la presentación de los platos (Cocina, 2020)

## **1.2.12 ANÁLISIS FODA**

El análisis FODA, también llamado análisis DAFO o DOFA, es un proceso donde se estudian debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa. Se trata de una herramienta muy importante antes de plantear una estrategia para el éxito de la empresa. En este sentido, para que una empresa lleve a cabo con éxito dicha estrategia, primeramente deberá conocer la situación presente de su empresa (Kiziryan, 2015)

Además, el FODA ayuda a tener un enfoque mejorado, siendo competitivo ante los nichos de los mercados al cual se está dirigiendo la empresa, teniendo mayores oportunidades en el mercado que se maneje creando estrategias para una eficaz competencia (Leiva, 2016)

### **1.2.12.1 ANÁLISIS INTERNO**

Se deberán poner en cuestión el liderazgo, la estrategia, las personas que trabajan en la empresa, los recursos que tienen y los procesos (ECONOMIPEDIA, 2022)

#### FORTALEZAS

Las fortalezas o puntos fuertes son los aspectos positivos internos que dependen de la organización o el país, sobre los cuales se puede construir pues en el futuro (DEVCO, 2017)

#### DEBILIDADES

Las debilidades en FODA se refieren a las iniciativas internas que no funcionan como es debido. Es una buena idea analizar las fortalezas antes que las debilidades para generar referencias de lo que significan el éxito y el fracaso. La identificación de las debilidades internas ofrece un punto de partida desde el cual mejorar los proyectos (Raeburn, 2021)

### **1.2.12.2 ANALISIS EXTERNO**

Se deberán estudiar el mercado, el sector y la competencia. Dentro de las posibilidades debemos tener en cuenta el posible futuro. Es decir, los nuevos mercados en los que tiene cabida nuestra empresa (ECONOMIPEDIA, 2022)

#### AMENAZAS

Se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad (Financieros, 2022)

#### OPORTUNIDADES

Las oportunidades evalúan los elementos atractivos de un mercado que pueden contribuir a que las organizaciones puedan obtener más ganancias. Estos son externos al entorno de una organización (QuestionPro, 2022)

### **1.2.13 PLATAFORMAS DIGITALES**

Las plataformas digitales son todos aquellos sitios de internet que almacenan información de una empresa y a través de la cual los usuarios pueden acceder a cuentas personales y detalles sobre la empresa.

Las plataformas digitales son ejecutadas por programas o aplicaciones cuyo contenido es ejecutable en determinados sistemas operativos, ya sean contenidos visuales, de texto, audios, videos, simulaciones, etc. En nuestro caso, si queremos convertirnos en inversores necesitaremos utilizar las diferentes plataformas digitales para poder acceder al mercado financiero (Alegre, 2022)

### **1.2.14 REDES SOCIALES**

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean

relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos (Sociales, 2022)

### **1.2.15 TRIP ADVISOR**

Tripadvisor es una plataforma *online* en la que se recogen millones de opiniones en torno a determinados negocios del sector turístico (hoteles, restaurantes, bares, discotecas, cruceros, etc). El sector del turismo vive más que nunca pendiente de la boca a boca digital. Es decir, de las opiniones que vierten sus clientes sobre ellos. En este sentido, Tripadvisor es todo un gigante en Internet. Y es que los datos hablan por sí solos:

- Tripadvisor tiene un tráfico de más de 460 millones de visitantes únicos al mes.
- En esta plataforma digital se registran más de 760 millones de opiniones turísticas.
- Aproximadamente 7 millones de restaurantes y alojamientos cuentan con reseñas en Tripadvisor.
- La marca Tripadvisor está disponible en 49 mercados diferentes en todo el mundo (NIRMEDIA, 2022)

### **1.2.16 GOOGLE MAPS**

*Google Maps* es una herramienta de búsqueda de ubicaciones que permite geo localizar un punto concreto, calcular rutas, encontrar los lugares de interés más cercanos o ver la apariencia de un lugar a pie de calle a través de Google Street View. Fue desarrollada en 2005, inicialmente para Internet Explorer y Mozilla Firefox en PC. Sin embargo, su uso se ha generalizado de la mano de los Smartphone y ha sido entonces cuando ha pasado a convertirse en un elemento fundamental para hacer SEO local (ARIMETICS, 2022)



### **1.2.17 PÁGINAS WEB**

Se conoce como página Web, página electrónica o página digital a un documento digital de carácter multimediático, es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones, adaptado a los estándares de la World Wide Web y a la que se puede acceder a través de un navegador Web y una conexión activa a Internet. Se trata del formato básico de contenidos en la red (Equipo editorial, 2021)

### **1.2.18 RECLAMOS**

Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. Este recurso, que algunas compañías ponen a disposición de sus clientes, les permite asentar sus reclamos sobre el servicio prestado. En otros casos, las vías para realizar un reclamo son el correo electrónico o la atención telefónica (Porto, DEFINICIÓN, 2022)

### **1.2.19 ESTRATEGIAS**

La estrategia es una herramienta de dirección que permite la satisfacción de las necesidades de las personas a quien está dirigida la actividad, a través de una interacción proactiva de la organización con su entorno y el uso de procedimientos y técnicas con un basamento científico empleadas de manera repetitiva e integral (Pupo, 2022)

### **1.2.20 QUEJAS**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones (Merino, DEFINICIÓN, 2022)

### **1.2.21 RECOMENDACIONES**

Recomendación es la acción y la consecuencia de recomendar o sugerir algo, brindar un consejo relacionado a lo expuesto o servicio prestado. Una recomendación, por lo tanto, puede tratarse de una sugerencia referida a una cierta cuestión (Porto, DEFINICIÓN, 2021)

### **1.2.22 TRÁFICO WEB**

El tráfico web es el centro de una marca en Internet. Sin él, es muy posible que el público no logre conocerte y, como consecuencia, no realices las ventas de tu producto o servicio como nos gustaría que fuera. Es algo que constituye gran parte del tráfico de todo internet, aunque no abarca su totalidad, y es uno de los puntos más importantes para medir tanto la influencia como la importancia y popularidad de cualquier web que exista (Grapsas, 2020)

### **1.2.23 VISITAS**

Una visita es un periodo de interacción entre un usuario y una web, es decir, es el número total de visitas que recibe un sitio web, independientemente de que sean de la misma o distinta persona. La herramienta suma cada visita si cerramos el navegador o si está inactivo unos 30 minutos, ya que cierra la sesión (FERNÁNDEZ, 2017)

### **1.2.24 LINKS**

Es un término que no forma parte del diccionario de la Real Academia Española, sino enlaces que nos permite buscar la información de un tema en particular (Merino, 2021)

### **1.2.25 PERFILES SOCIALES**

Se trata de una herramienta que ha sido utilizada en diferentes plataformas, muchas de ellas relacionadas hacia las redes sociales. Su fin es el de acumular datos personales de los individuos para poder hacer una primera apreciación de acuerdo a un tema o situación en específico (Álava Barreiro, 2017)

### **1.2.26 VALORACIÓN**

Valoración es el proceso y el resultado de valorar, apreciar o reconocer el valor de algo o alguien. En el tema gastronómico es evaluar la cocción, emplatado, acompañamiento de los platos que se desea servir ( Pérez Porto, 2022)

### **1.2.27 RANKING**

Según, ( Westreicher, Ranking, 2022)

El ranking es un grupo de elementos que están ubicados uno de otro, constituyendo una lista que sigue un orden. El orden se establece en función de un criterio de evaluación. En otras palabras, es un listado de elementos ordenados, estando uno por encima, por debajo, o al nivel del elemento contiguo.

### **1.2.28 COMENTARIOS**

Un comentario es una apreciación realizada por vía oral o escrita de algún objeto analizado, emitiendo en ello un juicio valorativo, lo que no es igual a una opinión ( Gardey, 2021)

### **1.2.29 SATISFACCIÓN**

Según, ( Kotler , S/F)

Define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas". Aunque Kotler emplea términos abstractos como placer y decepción, la definición no es para nada ambigua.

### **1.2.30 EXPECTATIVAS**

La expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento y que genera

curiosidad por lo que se está observando a simple vista (Westreicher, ECONOMIPEDIA, 2022)

### **1.2.31 REPETICIÓN**

Una repetición gastronómica es la experiencia de ofrecer al comensal una atención completa desde que entra en el restaurante hasta que se marcha. Cuando los clientes regresan al restaurante no solo esperan degustar un buen menú, sino que regresan por la calidad de los platos, atención, un buen servicio, cercanía, iluminación, decoración; así ellos se vuelven unos clientes fieles los mismos que dan a conocer a sus familiares o amigos el menú que se ofrece (ORTEGA REINA, 2022)

### **1.2.32 FIDELIDAD A MARCA O PRODUCTO**

La fidelidad a la marca o un producto se origina cuando los clientes compran en repetidas ocasiones a una misma marca o un producto, tiene a que ver con su calidad percibida y sus características propias aun cuando la competencia ofrece productos o servicios similares (BRUSATTIN, 2010)

### **1.2.33 EVALUACIÓN**

La evaluación surge como consecuencia de dos hechos claves: la evolución del propio concepto de evaluación y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la evaluación del aprendizaje, para luego intentar acercarnos al concepto de evaluación y sus implicaciones en la práctica pedagógica como acto compartido entre docente y estudiantes universitarios ( Ruiz Morales, 2014)

### **1.2.34 CERTIFICADO TRIP ADVISOR**

Se concede a aquellos negocios de hostelería que han recibido constantemente fuertes elogios y calificaciones de los viajeros, e incluye alojamientos, restaurantes y lugares de interés ubicados en todo el mundo que han proporcionado continuamente una experiencia de calidad al cliente (Poima, 2016)

### **1.2.35 NETNOGRAFÍA**

La netnografía se presenta como un nuevo método investigador para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales. El método deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. Su pretensión transita por erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red de redes ( Turpo Gebera, 2008)

### **1.2.36 EWOM**

El electronic word of mouth (eWOM), también conocido como el "boca a boca virtual", se ha convertido en una herramienta muy importante y poderosa para los usuarios que deseen compartir sus experiencias, conocimientos y emociones sobre un producto o servicio. Existen estudios que identifican las razones o motivaciones por las que una persona aconseja a otra sobre una marca en especial (Thijs Du Puy Olea, 2019)

### **1.2.37 REPUTACIÓN ONLINE**

La reputación online es un conjunto de elementos que representan el prestigio o imagen de una empresa, marca, persona en la red o producto. Se forma principalmente en base a las opiniones expresadas por los usuarios o consumidores. Este punto es clave, ya que hace que no se pueda controlar por la propia empresa ( Meijomil , 2022)

### **1.2.38 VALORACIONES**

Cada vez que una persona realice un comentario o una evaluación acerca del restaurante donde esta y da a conocer si le pareció excelente o que plato recomienda que degusten porque le pareció su presentación adecuada, los sabores que tiene o el emplatado del mismo, se verá reflejado de inmediato en la plataforma de la empresa (MORENO HIDALGO , 2013)

## **CAPÍTULO 2**

### **2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA QUE CUENTAN CON UN PERFIL EN LAS PLATAFORMAS DE TRIPADVISOR Y GOOGLE MAPS.**

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la calidad de servicio y atención al cliente en los restaurantes de la Ciudad de Loja, en primer lugar, se realizó la búsqueda de información de cuáles son los restaurantes registrados en el catastro del Municipio de Loja, y que tengan un perfil en las principales plataformas de servicios turísticos como lo son Tripadvisor y Google Maps, que son las utilizadas en la ciudad y van a permitir realizar la presente investigación.

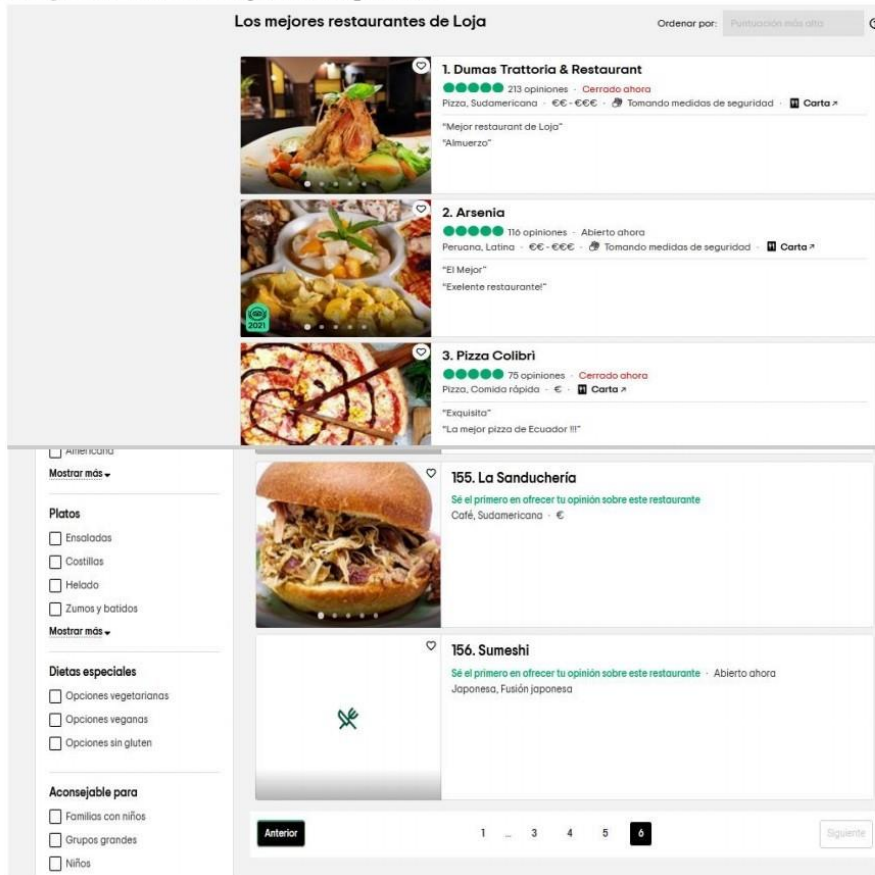
Tripadvisor es la plataforma líder en el mundo, tiene 455 millones de visitas al mes, en esta plataforma existen alrededor de 7 millones de alojamientos y restaurantes; así mismo se puede llegar a leer hasta 570 millones de comentarios y opiniones de los usuarios, y saber qué es lo que hacer en ellos teniendo en cuenta las opiniones de los demás. Es una plataforma que se encuentra en diferentes idiomas en la cual ya se pueden realizar reservaciones de alojamiento, restaurantes, aerolíneas (SOTO, 2021)

Google Maps es una plataforma que se encarga de ofrecer a los usuarios toda la información que se necesite sobre una ubicación actual, como también la de cualquier dirección específica, así como el trazado de recorridos para llegar al lugar que estos deseen desde donde se encuentran; esta plataforma con solo colocar el restaurante que deseamos llegar podemos observar los comentarios que presenta el mismo y la calificación que le dan las personas y así tener conocimiento de la comida que ofrecen (WARNES, 2022)

En el catastro del Municipio de Loja a la fecha 23 de septiembre de 2022, se encuentran registrados 205 establecimientos de alimentos y bebidas, y en la categoría restaurantes existen 132 los cuales están distribuidos de la siguiente manera: El Sagrario 2, Loja 115, Malacatos 3, Quinara 1, San Pedro de Vilcabamba 1 y Vilcabamba 10 restaurantes, entre los que se puede apreciar restaurantes desde primera categoría hasta cuarta categoría. Para el presente estudio se va a tomar en consideración solo los restaurantes que se encuentren en el catastro los cuales están clasificados en la categoría restaurante, dejando a un lado los catastros de bares, discotecas, cafeterías y establecimientos móviles

En la Ciudad de Loja en la plataforma Tripadvisor existe alrededor de 156 restaurantes registrados, como se puede observar en la imagen número 3, y en Google Maps existen 60 restaurantes registrados como se muestra en la imagen 4. El proceso de registro fue contar uno a uno ya que no cuenta con numeración, para el presente estudio se ha trabajado con una muestra compuesta por los diez restaurantes que tienen mejor valoración en sus perfiles tanto en Tripadvisor como en google Maps y que consten en el catastro de la Ciudad de Loja como clasificación Restaurante, para así poder realizar una evaluación de la atención al cliente que estos establecimientos tienen de acuerdo a los comentarios y valoraciones que tienen en las plataformas.

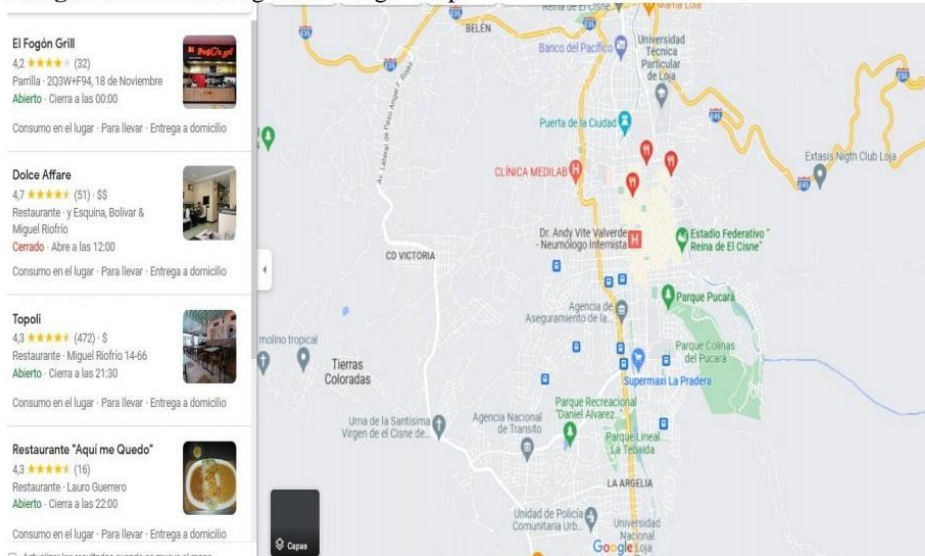
**Imagen 3:** Total de Registros Tripadvisor



**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

**Imagen 4:** Total de Registros Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez



## 2.2 TABLA DE PERFILES DE ESTUDIO

En la tabla 2 se observan los perfiles de estudio, en ella constan los registros de los 10 restaurantes escogidos en base a lo antes descrito, en la cual se puede observar las categorías a las que pertenecen los mismos, el link con el que se lo puede encontrar en las plataformas Tripadvisor, Google Maps y en la plataforma Facebook.

**Tabla 2:** Perfiles de Estudio

PERFILES DE ESTUDIO					
No.	Restaurante	Categoría	Plataforma TRIPADVISOR	Plataforma GOOGLE MAPS	Página Web/ Facebook
1	MORELIA PARRILLA	5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/v2eq2">https://n9.cl/v2eq2</a>	<a href="https://n9.cl/5dglz">https://n9.cl/5dglz</a>	<a href="https://n9.cl/mssb3k">https://n9.cl/mssb3k</a>
2	ZONA CARNES Y MARISCOS	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/bsddh">https://n9.cl/bsddh</a>	<a href="https://n9.cl/5tsro">https://n9.cl/5tsro</a>	<a href="https://n9.cl/so5uj">https://n9.cl/so5uj</a>
3	ARSENIA RESTAURANTE	5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/b1qy5x">https://n9.cl/b1qy5x</a>	<a href="https://n9.cl/zxrvl">https://n9.cl/zxrvl</a>	<a href="https://n9.cl/62uwi">https://n9.cl/62uwi</a>
4	MAMA LOLA RESTAURANTE	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/juepe">https://n9.cl/juepe</a>	<a href="https://n9.cl/dgibf">https://n9.cl/dgibf</a>	<a href="https://n9.cl/4d3">https://n9.cl/4d3</a>
5	VIDA VENTURA	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/aptwc">https://n9.cl/aptwc</a>	<a href="https://n9.cl/x5vb3">https://n9.cl/x5vb3</a>	<a href="https://n9.cl/ra0sc">https://n9.cl/ra0sc</a>
6	EL TAMAL LOJANO	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/2gm8m">https://n9.cl/2gm8m</a>	<a href="https://n9.cl/nxoop">https://n9.cl/nxoop</a>	<a href="https://n9.cl/o2p42">https://n9.cl/o2p42</a>
7	EL FOGÓN GRILL	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/3c637">https://n9.cl/3c637</a>	<a href="https://n9.cl/morcy e">https://n9.cl/morcy e</a>	<a href="https://n9.cl/54iog">https://n9.cl/54iog</a>
8	FORNO DI FANGO	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/wab3o">https://n9.cl/wab3o</a>	<a href="https://n9.cl/ftbfd">https://n9.cl/ftbfd</a>	<a href="https://n9.cl/d1n3y">https://n9.cl/d1n3y</a>
9	SALÓN LOLITA	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/qxsa7">https://n9.cl/qxsa7</a>	<a href="https://n9.cl/cx83a">https://n9.cl/cx83a</a>	<a href="https://n9.cl/uk7fb">https://n9.cl/uk7fb</a>
10	RESTAURANT RISCOMAR	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/rqwhv">https://n9.cl/rqwhv</a>	<a href="https://n9.cl/6jwjn">https://n9.cl/6jwjn</a>	<a href="https://n9.cl/wf9og">https://n9.cl/wf9og</a>

**Fuente:** Tripadvisor, Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Las plataformas de Tripadvisor y Google Maps se han convertido en una puerta digital que cruzan los usuarios o clientes de los restaurantes, hoy en día los gerentes de gran parte de restaurantes del mundo se afanan por conseguir buenas calificaciones en estas plataformas. Una buena imagen en estas plataformas va hacer que existan varias reservas, pero hay que tener en cuenta que si existen reseñas negativas se están sacando a luz los aspectos menos llamativos del restaurante, lo cual puede poner en duda a los clientes en ir a consumir los platos ofrecidos, de esta forma pueden disminuir los ingresos.

Tomando en consideración la variedad de plataformas existentes en la actualidad el presente estudio se enfoca en las más utilizadas o las principales del mercado como:

La plataforma Tripadvisor trabaja mediante la popularidad en base a la calidad y cantidad de opiniones que recibe un negocio o usuario, su puntuación se muestra en forma de burbuja esta valoración va entre 1 y el 5; un establecimiento que tenga una calificación alta de 4 a 5 burbujas se calificara por encima de aquellos que tengan puntuación con menos burbujas. Al momento de obtener la recopilación de opiniones, se ofrece una variedad de herramientas como opinión exprés y recordatorios para escribir opiniones y colaboraciones para la recopilación de opiniones ( Meijomil , 2022)

La plataforma Google Maps es un portal con un mejor posicionamiento de un negocio en la cual la plataforma de forma indirecta permite mejorar el posicionamiento orgánico, pues este buscador siempre nos recomienda sitios web en función de nuestra geo localización, la calificación que nos permite realizar es de 1 a 5 estrellas siendo las mismas 1 de menor calificación o insatisfecha con el producto ofrecido y 5 estrellas una calificación satisfactoria de lo antes degustado. Antes de agregar una calificación o una opinión, se debe leer las políticas del contenido ya que si no se siguen estos parámetros las opiniones y calificaciones emitidas a la página se quitarán debido al incumplimiento de la política o como contenido inapropiado.

Lo que se debe tomar en cuenta al momento de realizar una valoración en las plataformas virtuales, se debe centrar en las diversas características que un cliente toma en cuenta, así mismo esta valoración va a permitir conocer de manera más rápida y concreta las ventajas, desventajas o gustos que pueden presentar al momento de escoger un restaurante.

## 2.3 PUNTUACIÓN DE LAS PLATAFORMAS

Las reseñas de clientes en las plataformas son uno de los criterios que puntúa el cliente para posicionar los perfiles o cuentas de negocio. A través de estas los usuarios evalúan los servicios y/o productos de las cuales se obtiene una valoración de 1 a 5 estrellas, en donde 1 es la menor puntuación posible y 5 la más alta.

Dichas plataformas se valen de su algoritmo y de un promedio para calcular el resultado final sobre todas las valoraciones que realizan los usuarios, dicho análisis y resultado tiene en cuenta tanto las estrellas que da cada usuario como los comentarios o reseñas de los clientes. Uno de los criterios que tienen en cuenta los usuarios al momento de elegir un restaurante tienda o local, es el de las estrellas. Es de esta manera como las reseñas se convierten en un factor de gran peso en la decisión de los clientes, a su vez son importantes en la clasificación de los restaurantes.

En la plataforma Tripadvisor se puede encontrar una variedad de restaurantes de la Ciudad de Loja, pero para la presente investigación se toma en cuenta los restaurantes mejor puntuados en la plataforma, los mismos que fueron seleccionados aplicando el filtro de los 10 restaurantes con mejor puntuación y con mayor acogida de la ciudadanía y que a la vez son parte del catastro de la Ciudad de Loja, en el mismo encontraremos el ruc del restaurante, la actividad, clasificación, categoría en la que se encuentra, nombre del propietario, lugar y dirección del mismo, teléfono, total de mesas y total de plaza que tiene cada restaurante, con un corte a la fecha 7 de octubre 2022.

En Tripadvisor se califica cuatro aspectos siendo estos la comida, servicio, calidad y precio, así mismo en la plataforma Google Maps tiene cinco valoraciones de los cuales los clientes pueden calificar aspectos como: comida, servicio brindado, calidad y precio los cuales van desde excelentes hasta horribles o malo.

En la tabla 3 se puede observar las valoraciones de los 10 restaurantes a estudiar en la plataforma de Tripadvisor con sus respectivas opiniones, en las cuales encontramos comentarios relacionados con su servicio, los platos ofrecidos, recomendaciones y comentarios sobre los mismos.

**Tabla 3:** Valoraciones Tripadvisor

VALORACIONES TRIPADVISOR	
RESTAURANTE	TOTAL DE VALORACIONES
MORELIA PARRILLA	32
ZONA CARNES Y MARISCOS	4
ARSENIA RESTAURANTE	116
MAMA LOLA RESTAURANTE	245
VIDA VENTURA	109
EL TAMAL LOJANO	123
EL FOGÓN GRILL	77
FORNO DI FANGO	65
SALÓN LOLITA	38
RESTAURANT RISCOMAR	96

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En cambio, Google Maps es un servicio de aplicaciones de mapas en la web, ofrece imágenes de mapas desplazables, así como fotografías por satélite del mundo que permite a los consumidores llegar de manera virtual a la ubicación a donde desean llegar. Con esta plataforma pueden ubicar hoteles, lugares turísticos, farmacias, restaurantes, etc. Donde podrán encontrar su ubicación exacta y revisar los productos o servicios que ofrecen.

En la presente tabla número 4 se detalla el total de valoraciones que obtiene cada uno de los 10 restaurantes mejores calificados de la ciudad en la plataforma Google Maps, en los cuales encontramos recomendaciones sobre el servicio, comida, así mismo se toma en consideración la ubicación, limpieza, calidad-precio siendo estos los factores a considerar al momento de realizar la calificación.

**Tabla 4:** Valoraciones Google Maps

VALORACIONES GOOGLE MAPS	
RESTAURANTE	TOTAL DE VALORACIONES
MORELIA PARRILLA	769
ZONA CARNES Y MARISCOS	436
ARSENIA RESTAURANTE	326
MAMA LOLA RESTAURANTE	2069
VIDA VENTURA	436
EL TAMAL LOJANO	485
EL FOGÓN GRILL	32
FORNO DI FANGO	487
SALÓN LOLITA	1170
RESTAURANT RISCOMAR	364

**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

A continuación, la descripción y perfiles de los restaurantes que parten de la muestra:

Morelia Parrilla ofrece platos que van de un rango de precios de 3 a 28 dólares, los tipos de cocina que ofrece son latinas, argentinos, carnes, pizza, barbacoa y comida española; las comidas son cenas, bebidas. Las ventajas que tiene Morelia son la capacidad de acogida para los clientes, aparcamiento, televisión, variedad de bebidas, los pagos se lo puede realizar tarjeta MasterCard, Express, transferencia o efectivo, también cuenta con la ventaja de realizar reservas. Se encuentra ubicada en la parte céntrica de la ciudad calle Pasaje Santiago esquina y Clodoveo Carrión. Cuentan con varios ambientes en donde el consumidor pueda estar conforme y a gusto, cuentan con mesas dentro y fuera del local. Cuenta con el servicio de entregas a domicilio. La atención brindada a su clientela es de manera personalizada y su atención es rápida.

En la plataforma Tripadvisor se dan 3 parámetros para calificación por parte de los clientes, los mismos que son comida, servicio y la relación calidad/precio de cada uno de los establecimientos, en la imagen número 5 se puede observar que Morelia Parrilla cuenta con 32 opiniones y tiene una calificación de 5/5.

## Imagen 5: Puntuación de Morelia Parrilla en Tripadvisor

The image shows the Tripadvisor profile for 'Morelia Parrilla'. At the top, it displays the restaurant's name, a 'Reclamado' (verified) badge, and navigation options: 'Opinión', 'Guardar', and 'Compartir'. Below this, there are statistics: 32 reviews (indicated by 5 green stars), '#9 de 103 restaurantes en Loja', and a price range of '€€ - €€€'. The cuisine is listed as 'Restaurante de carne, Latina, Piza'. The address is 'Pasaje Santiago Esquina Clodoveo Corrión, Loja 110104 Ecuador', and the phone number is '+593 98 839 9949'. The current status is 'Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 10:00 de la tarde'. A grid of six images shows the restaurant's exterior at night, a large salad, a steak dish, a plate of food, the interior dining area, and a bar area.

**Puntuaciones y opiniones**  
5,0 32 opiniones  
N.º 1 de 3 Restaurantes de carne en Loja  
N.º 9 de 103 Restaurantes en Loja

**Detalles**  
RANGO DE PRECIOS  
3 US\$ - 28 US\$  
TIPOS DE COCINA  
Latina, Argentina, Restaurante de carne, Piza, Barbacoa, Española  
COMIDAS  
Cenas, Bebidas, Comidas  
Ver todos los detalles  
Ventajas

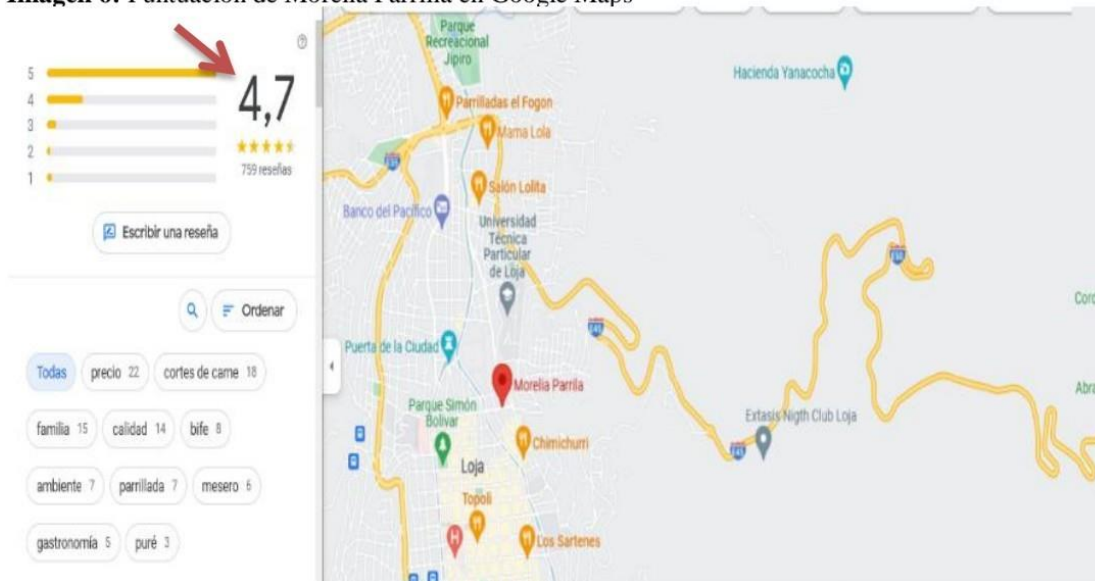
**Ubicación y contacto**  
  
Pasaje Santiago Esquina Clodoveo Corrión,  
Loja 110104 Ecuador  
Sitio web  
+593 98 839 9949  
Mejorar este perfil

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la imagen no. 6 se puede observar que en cambio Morelia Parrilla en la plataforma Google Maps tiene un total 4,7 estrellas como indica la flecha de color rojo en la misma. Cuenta con 769 reseñas, en su gran mayoría son valoraciones con una puntuación de 5, los comentarios hacen referencia al buen servicio que ofrece el restaurante felicitando a sus propietarios como al personal por el servicio de calidad.

**Imagen 6:** Puntuación de Morelia Parrilla en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

A continuación, en la tabla 5 podemos observar que las 32 opiniones que tiene Morelia Parrilla, se encuentran divididas en excelente, muy bueno y normal; por otro lado, en la plataforma Google Maps se encuentran 769 opiniones o reseñas.

**Tabla 5:** División de comentarios Morelia Parrilla

MORELIA PARRILLA			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	25	EXCELENTE	597
MUY BUENO	6	MUY BUENO	125
NORMAL	1	BUENO	29
MALO	0	ACEPTABLE	6
PÉSIMO	0	MALO	12
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>TOTAL</b>	<b>769</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

El restaurante Zona carnes y mariscos es nuevo en la Ciudad de Loja, ubicado en la calle Machala s/n esquina y Guayaquil, cuenta con un menú diverso donde se refleja los platos típicos de algunos como son platos brasileños, peruanos, argentinos, sudamericanos y ecuatorianos, el rango de precios oscila entre 6 a 30 dólares. Dispone de reservas, promociones, y menús acordes a las fechas especiales. Tiene espacios de juegos para niños y espacios al aire libre.

En la imagen número 7 se puede observar que cuenta con 4 opiniones en la plataforma Tripadvisor de lo cual obtiene puntuación general de 4, en cambio Google Maps obtiene 436 reseñas, pero las valoraciones en su mayoría son de 5, obteniendo en general una puntuación de 4.5.

**Imagen 7:** Puntuación de Zona Carnes y Mariscos en Tripadvisor

**Zona Carnes y Mariscos** Reclamado

Opinión Guardar Compartir

4 opiniones #76 de 103 restaurantes en Loja €€ - €€€, Brasileña, Peruana, Argentina

Calle Machala, s/n Esq con Guayaquil, zona militar, Loja 110150 Ecuador +593 7-272-2610 Página web Cerrado ahora: Ver todas las horas

**Puntuaciones y opiniones**  
**4,0** 4 opiniones

N.º 30 de 39 Ecuatoriana en Loja  
 N.º 76 de 103 Restaurantes en Loja

Zona Carnes y Mariscos, Ecuador aún no tiene suficientes puntuaciones de la comida, el servicio, la relación calidad/precio o la atmósfera. ¡Sé de los primeros en escribir una opinión!

**Detalles**

**RANGO DE PRECIOS**  
 6 US\$ - 30 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
 Brasileña, Peruana, Argentina, Sudamericana, Ecuatoriana

**COMIDAS**  
 Desayuno, Comidas, Cenas

**Ubicación y contacto**

Calle Machala, s/n Esq con Guayaquil, zona militar, Loja 110150 Ecuador

Sitio web E-mail +593 7-272-2610

Mejorar este perfil

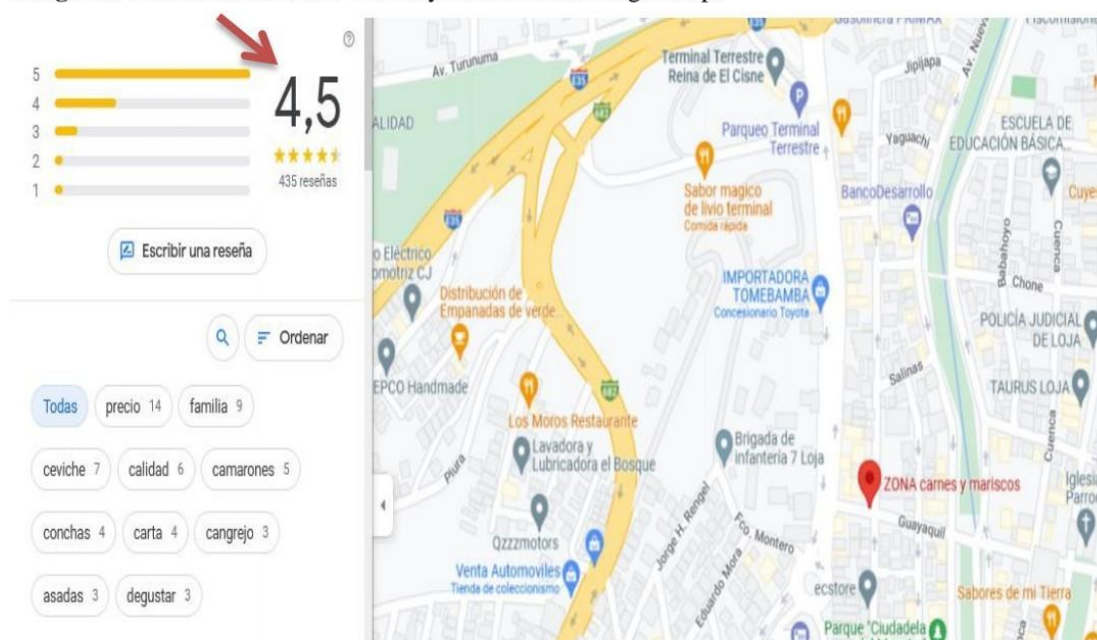
**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la imagen número 8 se puede observar que el restaurante Carnes y Mariscos cuentan con cinco valoraciones. En este caso el número de reseñas es de 435 reseñas, pero las valoraciones en su mayoría son de 5.



**Imagen 8:** Puntuación de Zona Carnes y Mariscos en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Como se observa en la tabla 6 Zona Carnes y Mariscos mediante la plataforma Tripadvisor existen 2 personas que manifiestan que es excelente, normal 1 y 1 persona que es malo, mientras que el Google Maps hay 435 reseñas entre excelentes, muy bueno, bueno, aceptable y malo.

**Tabla 6:** División de comentarios Zona Carnes y Mariscos

ZONA CARNES Y MARISCOS			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	2	EXCELENTE	294
MUY BUENO	0	MUY BUENO	90
NORMAL	1	BUENO	32
MALO	1	ACEPTABLE	10
PÉSIMO	0	MALO	9
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>TOTAL</b>	<b>435</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Arsenia ubicado en la Av. Emiliano Ortega conocido como el mejor de la cocina peruana en el sur de Ecuador, donde disfrutaras de deliciosos platos en un ambiente cálido cerca del centro de la ciudad, también se encuentra comida Peruana, Latina, Marisco, Internacional, Tienda gourmet, platos valorados de 8 a 12 dólares con opciones vegetarianas, veganas y sin gluten. Las ventajas que ofrece son platos a domicilio, para llevar, reservas, capacidad, parking gratis/reducido con validación de ticket, acceso para discapacitados, sirve alcohol, bar completo, acepta tarjetas de crédito, servicio de mesa. Lo que hace diferente a este restaurante es su diseño arquitectónico, en su edificación cuenta con diseños antiguos, así mismo su decoración cuenta con reliquias antiguas que con el paso de los años han sido donadas por clientes logrando que el restaurante se vuelva aún más acogedor y familiar.

En la imagen 9 se puede observar las puntuaciones a valorar que son comida, servicio, la relación calidad y precio, tres opciones q maneja Tripadvisor, donde se puede observar que el ítem de la relación calidad precio tiene una puntuación menor de cinco burbujas, a diferencia de las demás puntuaciones, según lo señalado. Arsenia tiene 116 opiniones de clientes.

**Imagen 9:** Puntuación de Arsenia en Tripadvisor

**Arsenia** Reclamado

Opinión Guardar Compartir

116 opiniones #2 de 103 restaurantes en Loja €€ - €€€, Peruana, Latina, Marisco

Av Emiliano Ortega entre Jose Felix y Quito Frente a Distribuidora Granda, Loja 110105 Ecuador +593 98 909 8748 Añadir sitio web Menú

Abierto ahora: 10:00 de la mañana - 11:00 de la tarde

Información relativa a la COVID-19: consulta las medidas sanitarias y de seguridad que está implementando este establecimiento. Leer más

**Puntuaciones y opiniones**

5,0 116 opiniones

N.º 2 de 103 Restaurantes en Loja

Travellers' Choice

PUNTUACIONES

- Comida 5.0
- Servicio 5.0
- Calidad/precio 4.0

**Detalles**

RANGO DE PRECIOS  
8 US\$ - 12 US\$

TIPOS DE COCINA  
Peruana, Latina, Marisco, Internacional, Tienda gourmet.

DIETAS ESPECIALES  
Opciones vegetarianas, Opciones veganas, Opciones sin gluten

Ver todos los detalles  
Comidas, Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**

Hospital Isidro Ayora

Av Emiliano Ortega entre Jose Felix y Quito Frente a Distribuidora Granda, Loja 110105 Ecuador

+593 98 909 8748 E-mail

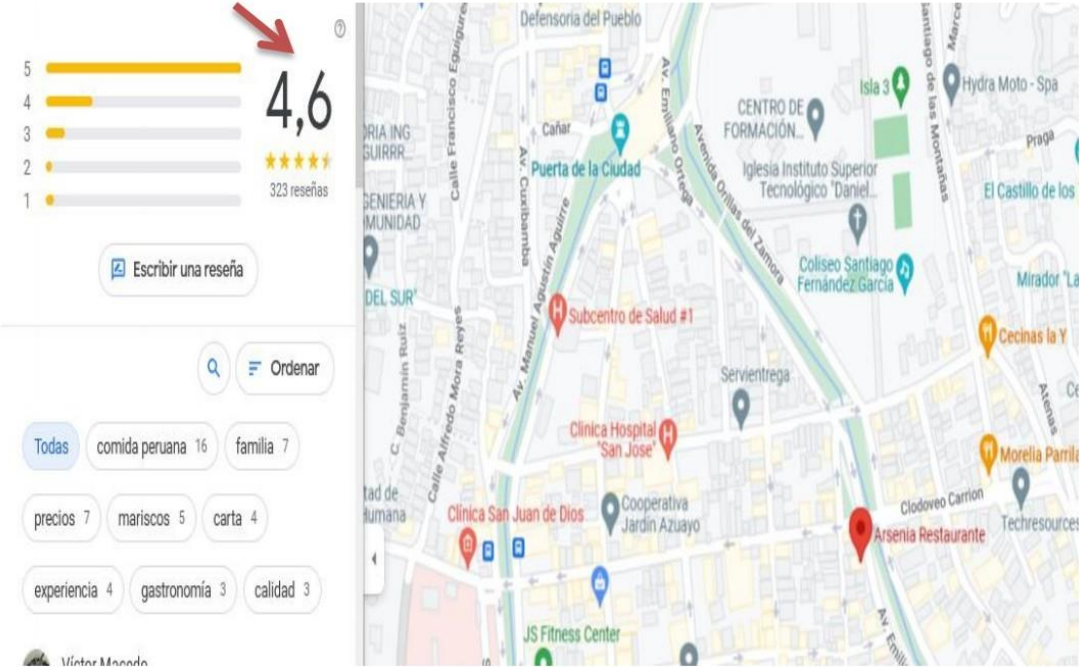
Mejorar este perfil

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la imagen número 10 podemos cuenta con un puntaje global de 4.6 estrellas, de la cual en su mayoría es puntuación de 5 es decir excelente en esta plataforma cuenta con 323 reseñas, de igual manera cuenta con cinco valoraciones. Se puede concluir que en esta plataforma Arsenia no tiene gran acogida.

**Imagen 10:** Puntuación de Arsenia en Google Maps



**Fuente:** Google Maps  
**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la tabla 7 Arsenia Restaurante cuenta con 116 opiniones en la plataforma Tripadvisor divididos en 108 excelentes, 4 muy bueno, 2 normal ,1 malo y 1 pésimo, como se puede observar en la tabla 5, mientras tanto en la plataforma Google Maps 323 reseñas donde su valoración se encuentra 236 excelente, 54 muy bueno, 21 bueno, 5 aceptable y 8 malo.

**Tabla 7:** División de comentarios Arsenia

ARSENIA RESTAURANTE			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	108	EXCELENTE	236
MUY BUENO	4	MUY BUENO	54
NORMAL	2	BUENO	21
MALO	1	ACEPTABLE	5
PÉSIMO	1	MALO	8
<b>TOTAL</b>	116	<b>TOTAL</b>	323

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Mama Lola un restaurante especializado en la Gastronomía Lojana, con parte de un legado familiar de 5 generaciones dedicadas al Arte de Cocinar con Amor. Ubicado en la Av. Salvador Bustamante Celi y Santa Rosa, abrió sus puertas a la localidad hace 12 años, un restaurante que se enfoca en elaborar platos típicos de la ciudad de Loja, cuenta con un menú para el desayuno, almuerzo y cenas. Sus precios oscilan desde los \$5.00 hasta \$20.00. Su local ofrece distintos ambientes para todo tipo de celebración. Cuenta con una infraestructura entre lo rustico y moderno.

Como se puede observar en la imagen 11 las puntuaciones que califican los usuarios es comida, servicio, calidad, precio y atmosfera, siendo calificados con buen puntaje siendo el mismo 4.6 el presente restaurante cuenta con 245 opiniones en esta plataforma lo que nos da a conocer que tiene excelente acogida por los usuarios.

## Imagen 11: Puntuación de Mama Lola en Tripadvisor

**Mama Lola Restaurante** Reclamado

Opinión | Guardar | Compartir

●●●●● 245 opiniones | #4 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Latina, Barbacoa, Ecuatoriana

Av. Salvador Bustamante Celi y Santa Rosa esquina, Loja 110150 Ecuador | 2614381 | Página web | Menú | Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 10:00 de la tarde

Ver toda (109)

**Puntuaciones y opiniones**  
4,5 ●●●●● 245 opiniones  
N.º 4 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida ●●●●●
- Servicio ●●●●●
- Calidad/precio ●●●●●
- Atmósfera ●●●●●

**Detalles**

**RANGO DE PRECIOS**  
3 US\$ - 35 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Barbacoa, Ecuatoriana

**DIETAS ESPECIALES**  
Opciones sin gluten

Ver todos los detalles  
Comidas, Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**

Av. Salvador Bustamante Celi y Santa Rosa esquina, Loja 110150 Ecuador

Sitio web | E-mail | 2614381

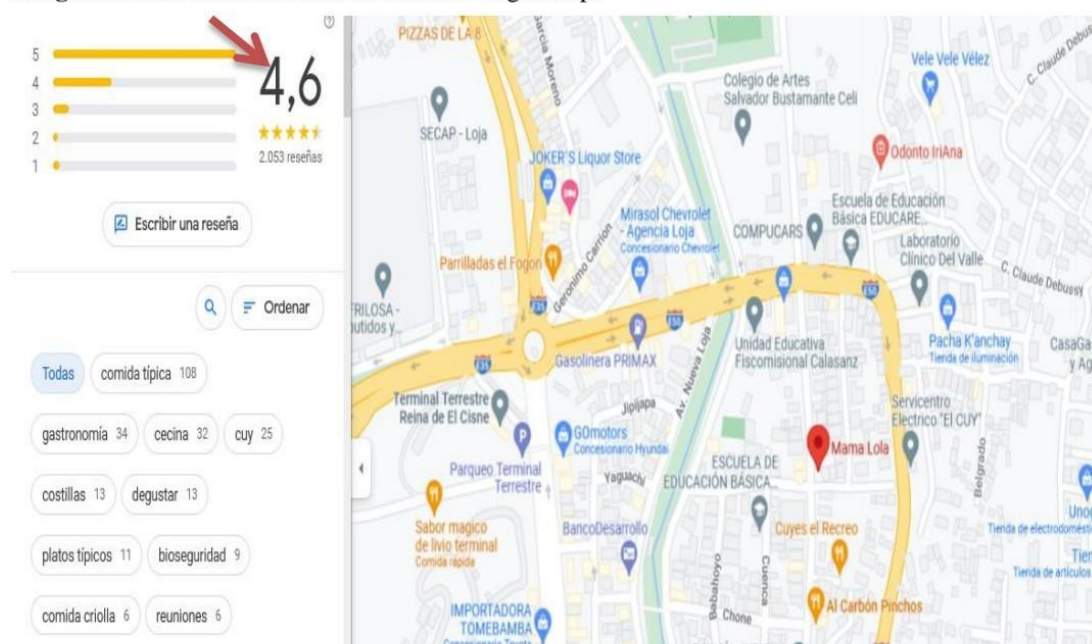
Mejorar este perfil

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Como se podrá observar en la imagen 12 adjunta al igual que los anteriores cuentan con valoraciones de 5 puntos, en este caso Mama Lola a diferencia de los anteriores restaurantes tiene 2053 reseñas en su gran mayoría son valoraciones de 5 puntos, esto nos refleja que la gran mayoría utiliza esta aplicación para conocer un poco más del restaurante, saber su horario de atención, menús, precios, ubicación.

**Imagen 12:** Puntuación de Mama Lola en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la siguiente tabla 8 observaremos que Mama Lola cuenta con 245 opiniones en la plataforma Tripadvisor los cuales se dividen en excelente 144, muy bueno 79, normal 11, malo 3 y pésimo 8 como se observa en la tabla 6; en la plataforma de Google Maps cuenta con 2053 reseñas las cuales se encuentra distribuidas de la siguiente manera 1889 excelente, 427 muy bueno, 113 bueno, 26 aceptable y 41 malo.

**Tabla 8:** División de comentarios Mama Lola

MAMA LOLA RESTAURANTE			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	144	EXCELENTE	1889
MUY BUENO	79	MUY BUENO	427
NORMAL	11	BUENO	113
MALO	3	ACEPTABLE	26
PÉSIMO	8	MALO	41
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2053</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Vida Ventura se encuentra ubicada en Av. Zoilo Rodríguez y Antisana Frente Hotel Howard Johnson, donde ofrecen platos desde \$ 8.00 a \$ 20.00 en este rango puede disfrutar de parrilladas, hamburguesas, bebidas, postres. Las ventajas de ese restaurante es que hay platos para llevar, Reservas, Televisión, Tronas disponibles, Sirve alcohol, Acepta Mastercard, Acepta Visa, Wifi gratuito, Acepta Discover, Capacidad, Terraza exterior, Acepta tarjetas de crédito, Servicio de mesa.

Las puntuaciones a calificar en Vida Ventura es su comida, servicio, calidad, precio y atmosfera como se puede observar en la imagen 13 la calidad y precio es la que tiene 4.5 burbujas a diferencia de las otras puntuaciones, tomando en cuenta que al ser un restaurante nuevo en nuestra localidad es un restaurante que tiene excelente acogida en la presente imagen podemos observar de igual manera que cuenta con 109 opiniones.

**Imagen 13:** Puntuación de Vida Ventura en Tripadvisor

**Vida Ventura** Reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●● 109 opiniones #7 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Americana, Bar

Av Zoilo Rodriguez y Antisana Frente Hotel Howard Johnson, Loja 110150 Ecuador | +593 7-256-2324 | Página web | Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 11:00 de la tarde

**Puntuaciones y opiniones**  
**4,5** ●●●●● 109 opiniones  
 N.º1 de 5 Bar en Loja  
 N.º7 de 103 Restaurantes en Loja

**Detalles**  
 RANGO DE PRECIOS  
 8 US\$ - 20 US\$  
 TIPOS DE COCINA  
 Americana, Bar  
 COMIDAS  
 Comidas, Cenas  
 Ver todos los detalles  
 Ventajas, Información General

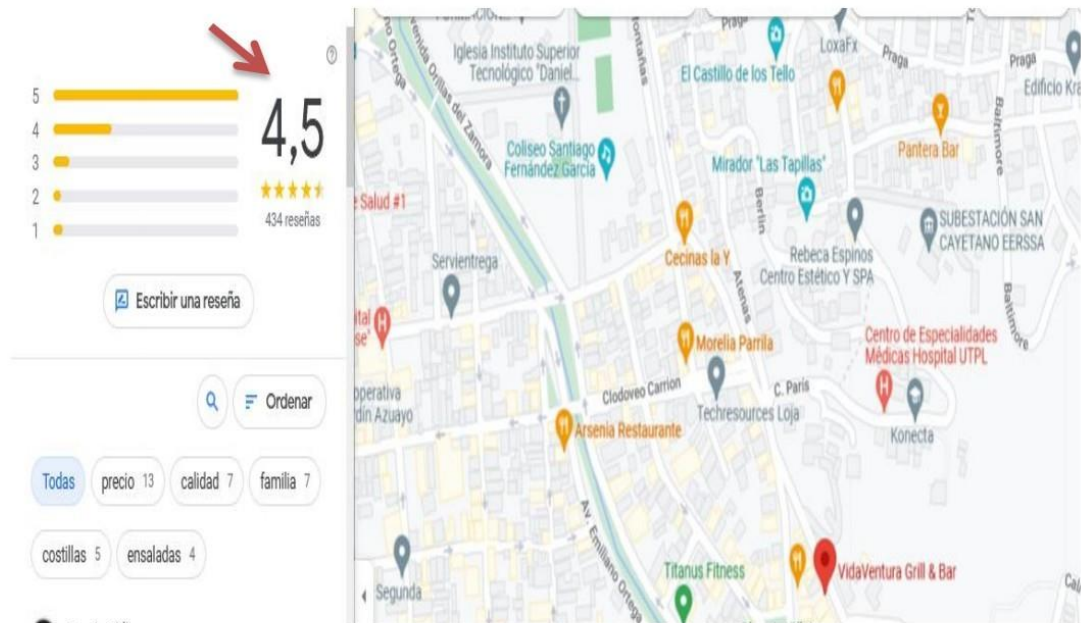
**Ubicación y contacto**  
 Av Zoilo Rodriguez y Antisana Frente Hotel Howard Johnson, Loja 110150 Ecuador  
 Sitio web | E-mail | +593 7-256-2324  
 Mejorar este perfil

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la presente imagen 14 podemos observar que cuenta con 5 valoraciones, de igual manera ha obtenido puntuaciones de 5, pero no tiene gran acogida en esta aplicación ya que solo cuenta con 436 reseñas. Se podría decir que son muy bajas las reseñas comparando con el tiempo que llevan el mercado, así como también que hicieron una sucursal en la ciudad de Cuenca. Puede ser el caso de que los consumidores manejen otro tipo de aplicaciones para buscar el restaurante.

**Imagen 14:** Puntuación de Vida Ventura en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Ubicado en el sector La Pileta nuevo restaurante en nuestra ciudad cuenta con 109 opiniones en Tripadvisor como se puede observar en la tabla 9, de los cuales 65 son excelentes, muy bueno 33, normal 7, malo 3 y 2 pésimo, mientras que la plataforma Google Maps tiene 436 reseñas de las cuales 12 son malo, 9 aceptable, 23 bueno, 91 muy bueno y 301 excelente.



**Tabla 9:** División de comentarios Vida Ventura

<b>VIDA VENTURA</b>			
<b>TRIP ADVISOR</b>	<b>OPINIONES</b>	<b>GOOGLE MAPS</b>	<b>OPINIONES</b>
EXCELENTE	65	EXCELENTE	301
MUY BUENO	33	MUY BUENO	91
NORMAL	7	BUENO	23
MALO	3	ACEPTABLE	9
PÉSIMO	2	MALO	12
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>TOTAL</b>	<b>436</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

El Tamal Lojano reconocido en la Ciudad de Loja ubicado en la 18 de noviembre e Imbabura, es una cafetería que tiene historia pues lleva abierto desde el año 1996 por contar con los productos tradicionales como son las humas, tamales, bolones, empanadas de verde los más apreciados por la ciudadanía los mismos que por su sabor y calidad llegaron a satisfacer el buen gusto de nuestros clientes, empanadas de yuca, entre otros. Con el pasar del tiempo se fue convirtiendo en el sitio tradicional de coterráneos y extranjeros dando como resultado un destino turístico. Se ha destacado con el pasar de los años por su exquisito sabor y calidad, lo que hasta el día de hoy ha logrado condecorarse como una de las cafeterías más ambiguas en la localidad.

En el catastro de la ciudad se encuentra registrado como cafetería, he visto necesario colocarlo en la presente investigación debido a que tiene una gran acogida por los turistas, en la imagen 15 en las puntuaciones a calificar comida tiene 4.5 burbujas, servicio 3.5, calidad y precio tiene 4 y atmosfera 3.5; al ser una cafetería que lleva varios años en Loja y que cuenta con una sucursal, las personas que van consecutivamente pueden dar a conocer que su sabor o productos han variado. Las opiniones vertidas en esta plataforma son de 123.


**Imagen 15:** Puntuación del Tamal Lojano en Tripadvisor


**El Tamal Lojano** Reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●○ 123 opiniones | N.º 1 de 3 cafeterías y teterías en Loja | € Latina, Café, Española

📍 18 De Noviembre 05-12 y Imbabura, frente al parque Bolívar., Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 7-258-2977 | 🌐 [Página web](#)

🕒 Abierto ahora: 07:30 de la mañana - 9:00 de la tarde



**Puntuaciones y opiniones**  
**4,0** ●●●●○ 123 opiniones   
N.º 1 de 3 Café y té en Loja

**PUNTUACIONES**

🍴 Comida	●●●●○
🍽 Servicio	●●●●○
🏠 Calidad/precio	●●●●○
👤 Atmósfera	●●●●○

**Detalles**


**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Café, Ecuatoriana, Española

**COMIDAS**  
Desayuno

**VENTAJAS**  
Para llevar, Capacidad, Televisión, Acceso para discapacitados, Solo efectivo, Wifi gratuito, Servicio de mesa

**Ver todos los detalles**  
Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



📍 18 De Noviembre 05-12 y Imbabura, frente al parque Bolívar., Loja 110150 Ecuador

🌐 [Sitio web](#) | ✉ [E-mail](#)

☎ +593 7-258-2977

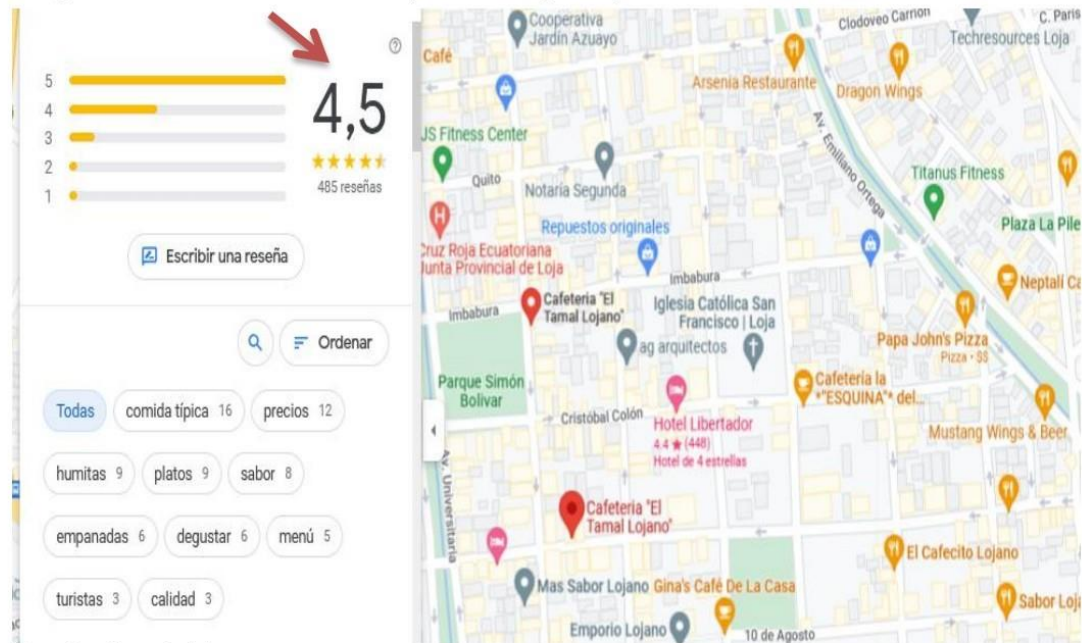
**Mejorar este perfil**

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

De igual manera que el resto tiene valoraciones hasta 4.5 puntos, cuenta con tan solo 485 reseñas en esta aplicación en su gran mayoría con comentarios favorables. La baja reseña se podría dar ya que la cafetería cuenta con su propia página web.

**Imagen 16:** Puntuación del Tamal Lojano en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

El Tamal Lojano se encuentra ubicado en el sector del Parque Bolívar, cuenta con 123 opiniones en Tripadvisor en la tabla 10 veremos que estos comentarios se encuentran divididos en 56 excelente, 36 muy bueno, 16 normal, 9 malo y 6 pésimo, así mismo en la plataforma Google Maps 485 reseñas distribuidas de la siguiente manera 311 excelentes, 124 muy bueno, 33 bueno, 8 aceptable y 9 malo.

**Tabla 10:** División de comentarios El Tamal Lojano

<b>EL TAMAL LOJANO</b>			
<b>TRIP ADVISOR</b>	<b>OPINIONES</b>	<b>GOOGLE MAPS</b>	<b>OPINIONES</b>
EXCELENTE	56	EXCELENTE	311
MUY BUENO	36	MUY BUENO	124
NORMAL	16	BUENO	33
MALO	9	ACEPTABLE	8
PÉSIMO	6	MALO	9
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>TOTAL</b>	<b>485</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

El Fogón Grill un restaurante que fue creado después de varios viajes y experiencias donde pudieron encontrar la receta tradicional de la parrillada, el corte argentino de la carne; la primera vez que llego a la Ciudad de Loja el humo de la brasa es el que le da el exquisito sabor para cautivar el paladar lojano y visitantes, existen parrilladas desde \$ 5.00 a \$ 55.00. Se encuentra ubicado en la calle José Joaquín de Olmedo y José Antonio Eguiguren Aceptan todo tipo de tarjeta, excelente ambiente, bebidas al gusto, parqueadero. Su infraestructura también llama la atención de los consumidores puesto que es totalmente rustica, sus mesas son de madera.

A continuación, en la imagen 17 vamos a observar las puntuaciones a calificar en la plataforma Tripadvisor comida y servicio tiene 4 burbujas, calidad y precio 3.5 y la que tiene mayor calificación es la atmosfera. También se puede visualizar que tiene 77 opiniones, obteniendo una puntuación general de 4.0.

## Imagen 17: Puntuación de El Fogón Grill en Tripadvisor

**El Fogón Grill** Reclamado

Opinión | Guardar | Compartir

●●●●○ 77 opiniones | #14 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Barbacoa, Asador

📍 Jose Antonio Eguiguren Jose Antonio Eguiguren y Olmedo, Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 99 390 5437 | 🌐 [Añadir sitio web](#)

🕒 Abierto ahora: 11:00 de la mañana - 12:00 de la mañana

**Puntuaciones y opiniones**

**4,0** ●●●●○ 77 opiniones

N.º 2 de 5 Asador en Loja  
N.º 14 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- 🍴 Comida ●●●●○
- 🍽 Servicio ●●●●○
- 💰 Calidad/precio ●●●●○
- 🌿 Atmósfera ●●●●○

**Detalles**

**RANGO DE PRECIOS**  
5 US\$ - 55 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Asador, Barbacoa

**COMIDAS**  
Abierto hasta tarde, Cenas

[Ver todos los detalles](#)  
Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**

📍 Jose Antonio Eguiguren Jose Antonio Eguiguren y Olmedo, Loja 110150 Ecuador

☎ +593 99 390 5437

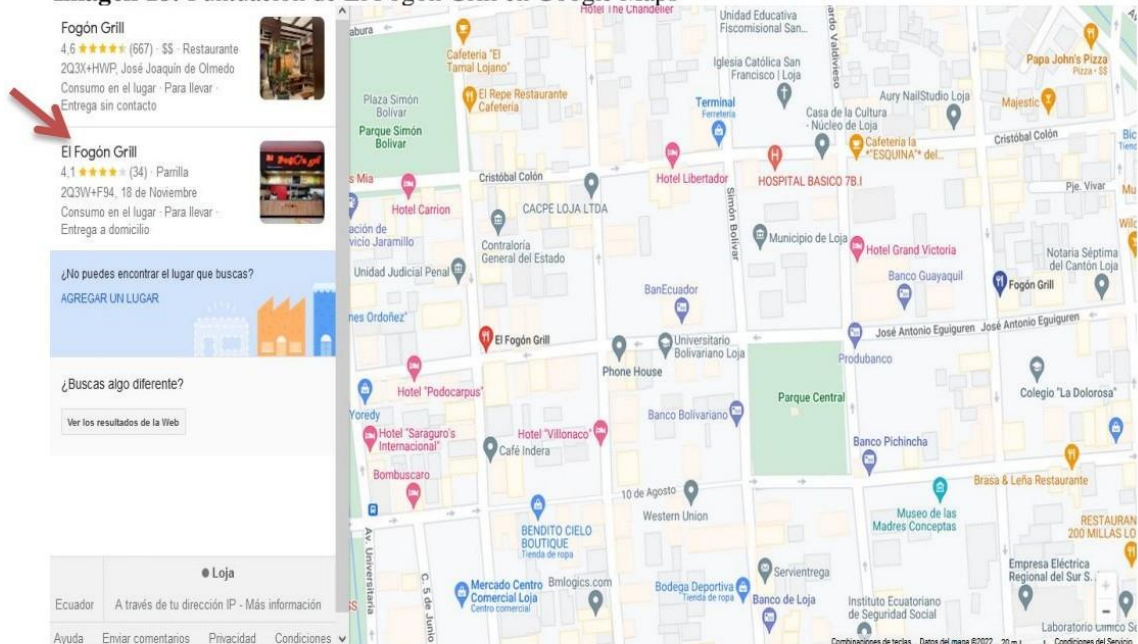
[Mejorar este perfil](#)

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En Google Maps cuenta con valoración de 4.6 estrellas, en la imagen 18 se observa de igual manera que un 90% tiene valoración de 5 puntos, cuenta con 34 reseñas, esto quiere decir que existen algunos consumidores que utilizan esta aplicación, Pero de igual manera el fogón grill cuenta con redes sociales que hace que el consumidor pueda revisar todos los productos que ofrece.

**Imagen 18:** Puntuación de El Fogón Grill en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la Ciudadela Zamora se encuentra El Fogón Grill que cuenta en la plataforma Tripadvisor con 77 opiniones en la tabla 11 se observara que 35 son excelentes, 29 muy bueno, 6 normal, 5 malo y 1 pésimo, en la plataforma Google Maps se observan 32 reseñas donde malo es 1, aceptable obtuvo 0, 6 bueno, 9 muy bueno y 16 excelente.

**Tabla 11:** División de comentarios El Fogón Grill

EL FOGÓN GRILL			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	35	EXCELENTE	16
MUY BUENO	29	MUY BUENO	9
NORMAL	7	BUENO	6
MALO	5	ACEPTABLE	0
PÉSIMO	1	MALO	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Forno Di Fango es un restaurante italiano ubicado en la calle de 24 de mayo entre Miguel Riofrio y Azuay situado a pocas cuadras del parque central y en la mejor zona turística de la ciudad, ofrece una variedad de productos a los consumidores con una marca de reconocido prestigio, durante este tiempo los productos han ido evolucionando y se han ubicado en el mejor nivel de aceptación en el mercado. Los productos se elaboran diariamente en forma artesanal garantizando su frescura y calidad así mismo las recetas tradicionales propias y exclusivas, el ambiente cálido y acogedor, acompañados de un excelente servicio al cliente. Ofrecen a sus clientes ensaladas, lasañas, pastas, sánduches, cafetería, postres y más, y su producto estrella la Pizza Artesanal. El rango de precios va de \$ 4.00 a \$6.00.

En la imagen numero 19 podemos observar que cuenta con 65 opiniones teniendo una puntuación general de 4 burbujas, que las puntuaciones a calificar la atmosfera es la mejor calificada, le sigue comida y servicio y por último calidad y precio que a pesar que cuenta con un rango de precios bajos no tiene una buena calificación.

**Imagen 19:** Puntuación de Forno di Fango en Tripadvisor

**Forno di Fango** Reclamado Opinión | Guardar | Compartir

●●●●○ 65 opiniones | #17 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Italiana, Pizza, Opciones vegetarianas

📍 24 de Mayo y Azuay Esq., Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 7-272-4001 | 🌐 Página web | 📄 Menú | ⌚ Abierto ahora: 12:30 de la tarde - 10:30 de la tarde

**Puntuaciones y opiniones**  
**4,0** ●●●●○ 65 opiniones  
 N.º 5 de 8 Piza en Loja  
 N.º 17 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- 🍴 Comida: ●●●●○
- 👤 Servicio: ●●●●○
- 💰 Calidad/precio: ●●●●○
- 🏠 Atmósfera: ●●●●●

**Detalles**

**RANGO DE PRECIOS**  
4 US\$ - 6 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Italiana, Pizza

**DIETAS ESPECIALES**  
Opciones vegetarianas

**Ubicación y contacto**

📍 24 de Mayo y Azuay Esq., Loja 110150 Ecuador  
 🌐 Sitio web | ✉ E-mail  
 ☎ +593 7-272-4001

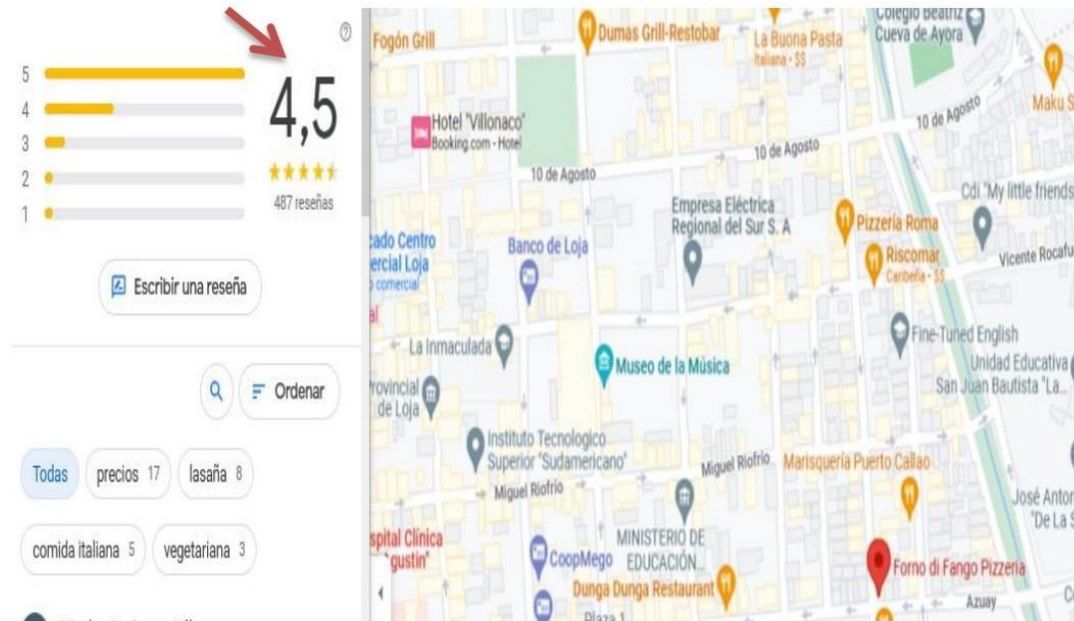
**Mejorar este perfil**

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En la imagen 20 existen valoraciones de hasta 5 puntos, obtiene una calificación de 4.5 estrellas contando 487 reseñas o comentarios, de acuerdo con los años que están acentuados en el mercado no tiene grandes visitas por medio de esta plataforma. Este caso podría ser que los consumidores encuentren el local directamente o a s vez por medio de redes sociales.

**Imagen 20:** Puntuación de Forno di Fango en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Forno di Fango un restaurante de comida italiana el cual tiene su local cerca del Estadio Reina del Cisne en la tabla 12 observaremos que cuenta con 65 opiniones en la plataforma Tripadvisor de la cuales se conoce 33 excelentes, 13 muy bueno, 16 normal, 1 malo y 1 pésimo, en la plataforma Google Maps se observan 487 reseñas de las cuales 323 son excelentes, 113 muy bueno, 30 bueno, 11 aceptable y 10 malo.



**Tabla 12:** División de comentarios Forno Di Fango

<b>FORNO DI FANGO</b>			
<b>TRIP ADVISOR</b>	<b>OPINIONES</b>	<b>GOOGLE MAPS</b>	<b>OPINIONES</b>
EXCELENTE	33	EXCELENTE	323
MUY BUENO	13	MUY BUENO	113
NORMAL	16	BUENO	30
MALO	1	ACEPTABLE	11
PÉSIMO	2	MALO	10
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>TOTAL</b>	<b>487</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Salón Lolita fue surgiendo de los sabores hogareños y una sazón que deleita los paladares, esta tradición va ya cuatro generaciones lo que lo ha convertido en uno de los restaurantes de comida típica más conocida en Loja, ubicado en la Av. Salvador Bustamante Celi. Los precios son accesibles, se pueden realizar reservaciones para diferentes eventos, su ubicación es las calles Salvador Bustamante Celi y Guayaquil, norte de la ciudad. Su infraestructura es muy acogedora por los consumidores puesto que es un lugar encerrado entre paredes de adobe, vigas de madera y techos de teja. Su menú puede ser degustado por niños, adultos, son platos típicos de la ciudad de Loja.


Las calificaciones obtenidas en la presente plataforma son comida, servicio, calidad y precio como se observa en la imagen 21, teniendo una alta calificación la comida que, por su sabor exquisito, obteniendo así una puntuación general de 4, al tener varios años prestando sus servicios la plataforma Tripadvisor no es de uso permanente ya que tiene 38 opiniones.

**Imagen 21:** Puntuación de Salón Lolita en Tripadvisor

**Salon Lolita** No reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●○ 38 opiniones | #21 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Latina, Española, Sudamericana

📍 Salvador Bustamante Celi at Guayaquil, Loja 110150 Ecuador | 📞 +593 7-257-5603 | 🌐 [Añadir sitio web](#) | ⌚ [Añadir horarios](#)



**Puntuaciones y opiniones**  
4,0 ●●●●○ 38 opiniones  
N.º 21 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- 🍴 Comida ●●●●○
- 🍽️ Servicio ●●●●○
- 🏠 Calidad/precio ●●●●○

**Detalles**

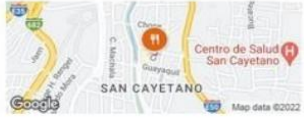
**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Española, Sudamericana, Ecuatoriana

**COMIDAS**  
Cenas

**VENTAJAS**  
Reservas, Para llevar, Capacidad, Servicio de mesa

[Ver todos los detalles](#)  
Ventajas

**Ubicación y contacto**



📍 Salvador Bustamante Celi at Guayaquil, Loja 110150 Ecuador 📍

📞 +593 7-257-5603

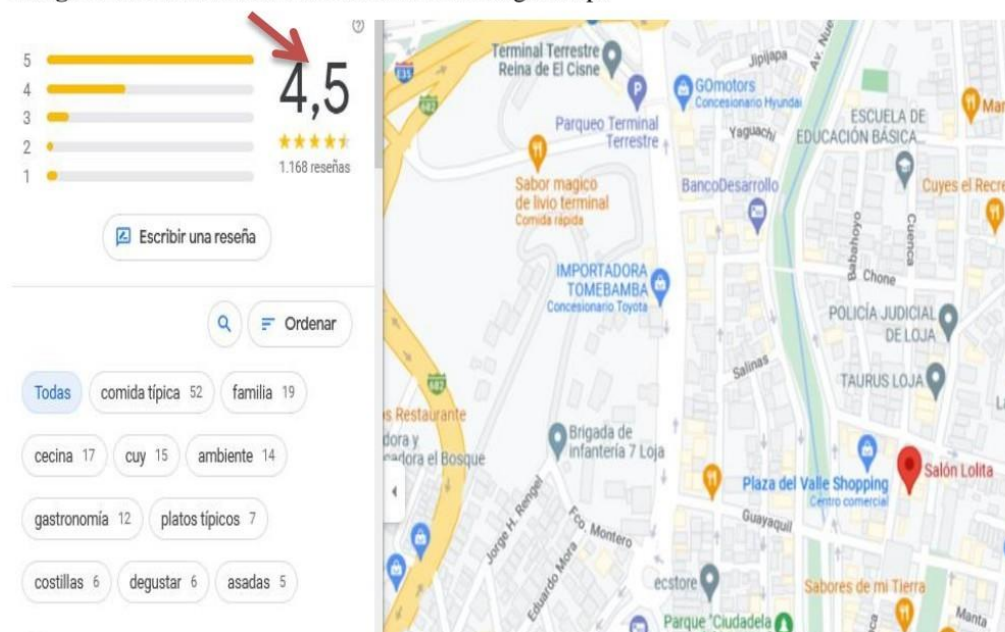
[Mejorar este perfil](#)

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Cuenta con 1168 reseñas, lo cual nos dice que el restaurante tiene grana cogida por esta plataforma. En sus valoraciones de 1 a 5, en su gran mayoría es del 5 ya que existen comentarios felicitando al restaurante por el exquisito sabor de sus platos, como lo señalado en la imagen 22.

**Imagen 22:** Puntuación de Salón Lolita en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Salón Lolita se encuentra ubicado en el norte de la ciudad sector El Valle en la tabla 13 observaremos que en la plataforma Tripadvisor obtiene 38 opiniones de las cuales 17 son excelente, 12 muy bueno, 5 normal, 2 malo y 2 pésimo, en cambio en la plataforma Google Maps obtiene 1 168 reseñas calificadas 770 excelente, 277 muy bueno, 73 bueno, 19 aceptable y 31 malo.

**Tabla 13:** División de comentarios Salón Lolita

SALÓN LOLITA			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	17	EXCELENTE	770
MUY BUENO	12	MUY BUENO	277
NORMAL	5	BUENO	71
MALO	2	ACEPTABLE	19
PÉSIMO	2	MALO	31
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1168</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Restaurante Riscomar ubicado en la parte céntrica de la ciudad en las calles 24 de Mayo y Rocafuerte, los platos que ofrece son mariscos, comida internacional y ecuatoriana, también cuenta con platos veganos, el rango de precios es de \$ 3.00 a \$ 8.00, adicionalmente cuenta con el servicio para llevar, bebidas alcohólicas, reservas. Es un restaurante que ofrece una gran variedad de platos a los consumidores, desde carnes hasta mariscos. Tiene un ambiente acogedor, elegante que hace que los clientes se sientan complacidos.

En la imagen 23 las opiniones vertidas por los consumidores son de 96 opiniones, donde las puntuaciones a calificar cuando se ingresa a la plataforma son comida 4.5 burbujas, servicio 4.5, calidad y precio 4 y atmosfera 4.5. Se puede observar que calidad y precio tiene una menor calificación a pesar que Riscomar ofrece platos a bajo costo.

**Imagen 23:** Puntuación de Restaurante Riscomar en Tripadvisor

**Restaurant Riscomar** Reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●● 96 opiniones #12 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Marisco, Internacional, Ecuatoriana  
 Rocafuerte y 24 de Mayo, Loja 110150 Ecuador | +593 7-272-7000 | [Página web](#) | [Menú](#)  
 Abierto ahora: 10:00 de la mañana - 4:00 de la tarde 7:00 de la tarde - 10:00 de la tarde

**Puntuaciones y opiniones**  
 4,5 ●●●●● 96 opiniones  
 N.º 5 de 39 Ecuatoriana en Loja  
 N.º 12 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida ●●●●●
- Servicio ●●●●●
- Calidad/precio ●●●●○
- Atmósfera ●●●●●

**Detalles**

**RANGO DE PRECIOS**  
3 US\$ - 8 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Marisco, Ecuatoriana, Internacional

**DIETAS ESPECIALES**  
Opciones vegetarianas, Opciones veganas

**Ver todos los detalles**  
Comidas, Ventajas

**Ubicación y contacto**

Loja

Hospital Clínica "San Agustín"  
 Museo de la Música  
 PALMERAS

Rocafuerte y 24 de Mayo, Loja 110150 Ecuador [↗](#)

[Sitio web](#) [E-mail](#)

+593 7-272-7000

[Mejorar este perfil](#)

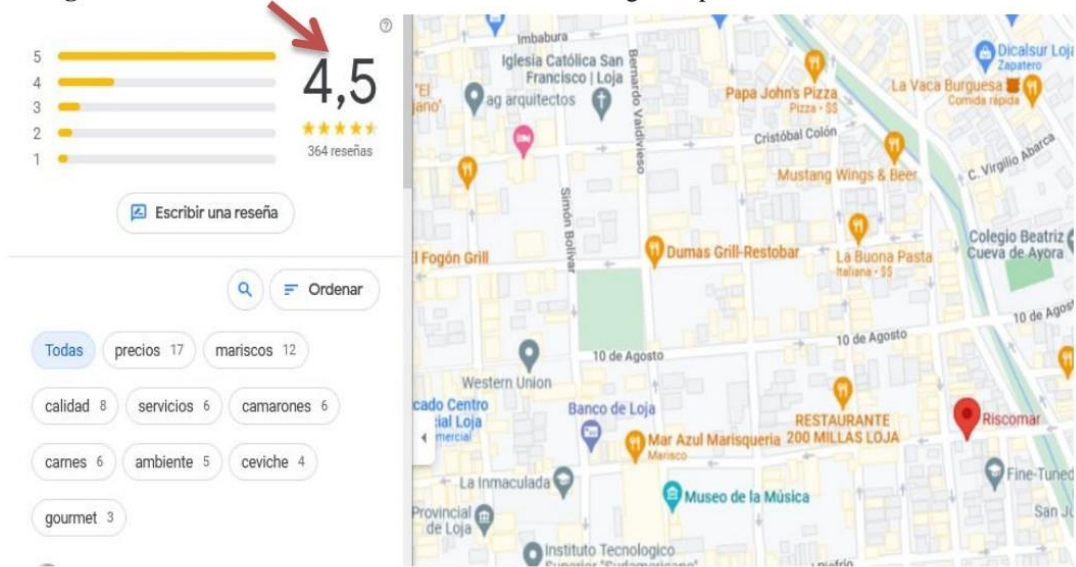
**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

Como los restaurantes antes mencionados en la imagen 24 se puede observar que cuenta con 364 reseñas en Google Maps, en esta plataforma tiene una puntuación

general de 4.5 sobre 5, tiene excelentes reseñas sobre los productos y servicio que ofrecen.

**Imagen 24:** Puntuación de Restaurante Riscomar en Google Maps



**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

En el sector céntrico de Loja se encuentra ubicado el Restaurante Riscomar, como se observa en la tabla 14 en la plataforma Tripadvisor cuenta con 96 opiniones de las cuales los clientes nos dan a conocer que 60 excelentes, 21 muy bueno, 8 normal, 4 malo y 3 pésimo; así también en Google Maps se cuenta con 364 reseñas de las cuales 254 son excelente, 63 muy bueno, 23 bueno, 15 aceptable y 9 malo.

**Tabla 14:** División de comentarios Riscomar

RESTAURANTE RISCOMAR			
TRIP ADVISOR	OPINIONES	GOOGLE MAPS	OPINIONES
EXCELENTE	60	EXCELENTE	254
MUY BUENO	21	MUY BUENO	63
NORMAL	8	BUENO	23
MALO	4	ACEPTABLE	15
PÉSIMO	3	MALO	9
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>TOTAL</b>	<b>364</b>

**Fuente:** Google Maps y Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## 2.4 GESTIÓN DE COMENTARIOS DE LAS PLATAFORMAS

### 2.4.1 TRIPADVISOR

La gestión de comentarios en una plataforma juega un papel fundamental para el desarrollo y mejora de cualquier producto o servicio, además permite comprender las necesidades de los clientes e identificar las diferentes áreas que requieren un cambio o acción para hacer que el producto o servicio sea más atractivo. Para obtener el porcentaje de respuesta de cada establecimiento se procedió a hacer una regla de tres, con las valoraciones dadas por los usuarios y las respuestas generadas por parte del establecimiento.

En la plataforma Tripadvisor los 10 restaurantes cuentan con valoraciones, lo cual se puede observar en la tabla 15. El restaurante que tiene un total de valoraciones altas es Mama Lola que cuenta con 245, Riscomar tiene una valoración intermedia de 96 y ZONA Carnes Y mariscos cuenta con las valoraciones más bajas que son 4. El mayor porcentaje de respuestas lo tiene Mama Lola con un 13%, intermedio se encuentra Forno di fango y Morelia con el 6% y el de menor porcentaje es El Fogón Grill con el 1%.

**Tabla 15:** Gestión de comentarios en la plataforma Tripadvisor

Restaurante	Total de Valoraciones	Número de Respuestas	Total de Respuestas	Características
MORELIA PARRILLA	32	2	6%	Personalizadas
ZONA CARNES Y MARISCOS	4	0	0%	
ARSENIA RESTAURANTE	116	3	3%	Personalizadas
MAMA LOLA RESTAURANTE	245	31	13%	Personalizadas
VIDA VENTURA	109	4	4%	Personalizadas
EL TAMAL LOJANO	123	0	0%	
EL FOGÓN GRILL	77	1	1%	Personalizadas
FORNO DI FANGO	65	4	6%	Personalizadas
SALÓN LOLITA	38	0	0%	
RESTAURANT RISCOMAR	96	0	0%	

**Fuente:** Tripadvisor

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## 2.4.2 GOOGLE MAPS

En la plataforma Google Maps también cuenta con valoraciones en todos los restaurantes, como se observa en la tabla 16, el más valorado es El Tamal Lojano con 485 comentarios, en segundo lugar, está Zona Carnes y Mariscos y Vida Ventura con un total de 436 reseñas y el establecimiento con menor número de valoraciones en esta plataforma es El Fogón Grill con 32 valoraciones. El mayor porcentaje de respuesta lo tiene Forno di Fango con 17%, en segunda instancia está Riscomar con 16% y el menor porcentaje Arsenia con 3%.

**Tabla 16:** Gestión de comentarios en la plataforma Google Maps

Restaurante	Total de Valoraciones	Número de Respuestas	Total de Respuestas	Características
MORELIA PARRILLA	769	39	5%	Personalizadas
ZONA CARNES Y MARISCOS	436	16	4%	Personalizadas
ARSENIA RESTAURANTE	326	11	3%	Personalizadas
MAMA LOLA RESTAURANTE	2069	73	4%	Personalizadas / Genérica
VIDA VENTURA	436	0	0%	
EL TAMAL LOJANO	485	0	0%	
EL FOGÓN GRILL	32	0	0%	
FORNO DI FANGO	487	84	17%	Personalizadas
SALÓN LOLITA	1170	0	0%	
RESTAURANT RISCOMAR	364	59	16%	Personalizadas / Genérica

**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## **2.5 IDENTIFICAR EL FODA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN BASE A LAS OPINIONES Y COMENTARIOS ENCONTRADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES TRIPADVISOR Y GOOGLE MAPS DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA**

Luego de analizar la situación de cada uno de los restaurantes estudiados en las plataformas Tripadvisor y Google Maps se ha establecido cual es la situación actual de cada uno de ellos relacionado con el servicio y atención al cliente que ofrecen cada uno de los establecimientos a través de los comentarios y puntajes encontrados sobre su servicio, precio, calidad, atención.

Para lograr el objetivo se utilizará la herramienta del FODA estratégico, el cual según la (Universidad De Cantabria, 2014) menciona:

El análisis FODA pretende concretar en una tabla resumen tanto los puntos fuertes y débiles de nuestra organización, como las amenazas y oportunidades externas, con el fin de diseñar estrategias ajustadas a nuestra capacidad interna y llegado el caso a su posición competitiva externa.

A continuación, la tabla 17 muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas a partir del análisis de los perfiles de los restaurantes estudiados en las plataformas digitales como Tripadvisor y Google Maps.



**Tabla 17: FODA**

<b>FODA</b>			
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>MORELIA:</b>  <b>F1.</b> Excelente Atención al cliente por parte de todos los empleados, adecuada infraestructura y el tiempo de espera corto.</p>	<p><b>O1.</b> Se utiliza las plataformas digitales para la reservación de mesas.</p>	<p><b>D1.</b> Mejorar la presentación de sus platos.</p>	<p><b>A.1</b> Apertura de Nuevos Restaurantes, con las mismas características en los platos que se ofertan.</p>
<p><b>ZONA CARNES Y MARISCOS:</b>  <b>F2.</b> Buen Ambiente, cuenta con excelente Sabor y una buena ubicación.</p>	<p><b>O2.</b> Servicio a Domicilio mediante las diferentes plataformas digitales de la ciudad.</p>	<p><b>D2.</b> Tiempo de espera en tomar el pedido y servir el menú., no se atienden con cordialidad y el costo es muy alto para el servicio.</p>	<p><b>A.2</b> Incremento en los arriendos de los bienes inmuebles por parte de los arrendatarios a raíz de la pandemia.</p>
<p><b>ARSENIA RESTAURANTE:</b>  <b>F3.</b> Excelente Atención, con un ambiente adecuado y cuenta con una diversidad de sabores.</p>	<p><b>O3.</b> Son de vital importancia los comentarios y reseñas en las plataformas por parte de los clientes al momento de tomar una decisión.</p>	<p><b>D3.</b> En sus platos no refleja el sabor peruano y son servidos fríos.</p>	<p><b>A.3</b> Incremento del costo de la materia prima para la debida preparación de los platos.</p>
<p><b>MAMA LOLA RESTAURANTE:</b>  <b>F4.</b> Variedad de Comida Típica, diferentes reservas para eventos y cuenta con un ambiente acogedor y rustico.</p>	<p><b>O4.</b> Actualmente el restaurante se encuentra registrado en las plataformas digitales mejorando su interacción con los clientes.</p>	<p><b>D4.</b> Atención Ineficiente por parte de los meseros y falta de Mesas en festividades ya que existe un incremento de clientes.</p>	<p><b>A.4</b> Insuficiente reconocimiento, y promoción por parte del MINTUR.</p>

<p><b>VIDA VENTURA:</b> <b>F5.</b> Tiene un ambiente acogedor, unos excelentes precios y una buena comida.</p>	<p><b>O5.</b> Incremento Turístico en las festividades de Loja como El Festival de Artes Vivas, La Romería de la Virgen del Cisne, La Feria de Loja, Los Castillos.</p>	<p><b>D5.</b> El tiempo de espera sobrepasan los 15 minutos y la cocción de las carnes no es la solicitado por el cliente y no cuenta con parqueadero ya que por la zona es difícil encontrar.</p>	<p><b>A.5</b> Pérdida de clientes debido a la delincuencia diaria que se vive en la ciudad.</p>
<p><b>EL TAMAL LOJANO:</b> <b>F6.</b> Cuenta con platos típicos, unos excelentes sabores y tiene un ambiente agradable.</p>	<p><b>O6.</b> Clientes usan la tecnología móvil y las redes para escoger un restaurante.</p>	<p><b>D6.</b> Mala atención al cliente, la calidad del producto ya no es como años atrás y sus precios son elevados con relación al producto final.</p>	<p><b>A.6</b> Fuga de información con respecto a la preparación de los platos, por el personal que ya no labore en los restaurantes.</p>
<p><b>EL FOGÓN GRILL:</b> <b>F7.</b> Excelente calidad de platos, cuenta con una variedad de precios y una excelente atención al cliente.</p>	<p><b>O7.</b> Gran demanda por parte de clientes locales y extranjeros, debido a que la Ciudad de Loja es conocida por su gastronomía.</p>	<p><b>D7.</b> Comida con exceso de aceiten la falta de mesas y la infraestructura inadecuada.</p>	<p><b>A.7</b> Nuevas disposiciones del COE Nacional con respecto al nuevo brote del Covid-19.</p>
<p><b>FORNO DI FANGO:</b> <b>F8.</b> Excelente comida italiana, tiene un buen ambiente y cuenta con aparcamiento gratuito.</p>	<p><b>O8.</b> Nuevas disposiciones para los restaurantes y bares en relación a los horarios por parte del MINTUR.</p>	<p><b>D8.</b> Precios elevados para las porciones que sirven, al momento de pedir una pizza, llega otra que no se solicitó.</p>	<p><b>A8.</b> Ingreso al mercado de nuevas marcas de franquicias internacionales en alimentos y bebidas.</p>

<p><b>SALÓN LOLITA:</b>  <b>F9.</b> Buen ambiente, cuenta con una excelente sazón es por ello que tiene una buena comida.</p>	<p><b>O9.</b> Influencia de clientes por comer comida casera y fuera de casa.</p>	<p><b>D9.</b> No cuentan con personal para la toma de pedidos y la mala atención por parte de la cajera y meseros.</p>	<p><b>A9.</b> Competencia con precios bajos, lo cual perjudica la preferencia del cliente al momento de su elección.</p>
<p><b>RESTAURANT RISCOMAR:</b>  <b>F10.</b> Excelente calidad y variación de platos para degustar, cuenta con una buena atención al cliente, ambiente acogedor, elegante, iluminado.</p>	<p><b>O10.</b> Geo localización de los restaurantes en mapas digitales como Google Maps.</p>	<p><b>D10.</b> Incumplimiento de tiempos de espera que sobrepasa los 20 minutos y los platos son servidos fríos cuando uno pide para llevar.</p>	<p><b>A10.</b> Mala reputación de un restaurante, debido a las malas reseñas que existen en las redes sociales.</p>

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## **2.6 DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Una matriz de confrontación es una herramienta útil para evaluar el ajuste entre las fortalezas y debilidades de las empresas y su mercado. Este tipo de matriz compara los factores clave identificados en un análisis FODA con aquellos que son más específicos para el negocio (S/A, 2022)

Luego de finalizar el FODA, en el cual se procedió a analizar los aspectos internos y externos de los restaurantes que son parte de este estudio, se procede a realizar la matriz de confrontación; a partir de la cual se establecen las bases para el desarrollo de las estrategias.

La matriz de confrontación nos permite vincular las amenazas y oportunidades con las debilidades y fortalezas, según las relaciones que haya entre ellas. En otras palabras, ¿cómo se confronta el mercado con la organización? Se confronta la fuerza 1 con la oportunidad 1, la fuerza 2 con la oportunidad 1, la fuerza 3 con la oportunidad 1 (Almora)

Para su valoración cada una de las relaciones utilizamos la siguiente escala:

- 🚩 Relación alta: 10
- 🚩 Relación media: 5
- 🚩 Relación baja: 1
- 🚩 Sin relación: 0

Para establecer el nivel de relación, las preguntas que hemos utilizado como guía son:

- 🚩 Si acentúo la fortaleza, ¿Puedo aprovechar mejor la oportunidad? ¿En qué medida?
- 🚩 Si supero la debilidad, ¿Puedo aprovechar mejor la oportunidad? ¿En qué medida?
- 🚩 Si acentúo la fortaleza, ¿Estoy minimizando la amenaza? ¿En qué medida?
- 🚩 Si supero la debilidad, ¿Minimizo la amenaza? ¿En qué medida?

A continuación, la tabla 18 muestra la matriz de confrontación desarrollada.

Tabla 18: Matriz de Confrontación

Matriz de confrontación		FACTORES EXTERNOS																					Total		
		OPORTUNIDADES											Σ	AMENAZAS										Σ	
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	A1		A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10			
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	1	10	34	134
		F2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	1	10	34	134
		F3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	1	10	34	134
		F4	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	5	10	38	138
		F5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	10	10	43	143
		F6	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	10	10	43	143
		F7	10	10	10	10	10	5	10	10	5	10	90	10	1	1	5	0	5	1	0	10	10	43	133
		F8	10	10	10	10	10	10	5	10	5	10	90	10	1	1	5	0	10	1	1	1	10	40	130
		F9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	1	1	5	0	5	1	0	10	10	43	143
		F10	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	95	10	1	1	5	0	5	1	0	10	10	43	138
	Σ	100	100	100	100	100	95	90	100	90	100		100	10	10	50	0	55	10	1	59	100			
	DEBILIDADES	D1	10	5	10	10	10	10	10	5	10	10	90	5	0	0	0	0	0	1	1	0	10	17	107
		D2	10	10	5	10	10	10	10	5	10	10	90	5	0	0	0	0	0	0	1	5	10	21	111
		D3	10	10	10	10	10	10	10	5	10	10	95	1	0	0	0	0	0	0	0	5	10	16	111
		D4	10	10	10	10	10	10	10	5	10	10	95	1	0	0	0	0	0	0	0	5	10	16	111
		D5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	1	0	0	0	5	0	0	0	5	10	21	121
		D6	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	10	0	0	0	0	0	0	0	5	10	25	125
		D7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	5	0	0	0	0	0	0	0	5	10	20	120
		D8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	5	0	0	0	0	0	0	0	5	10	20	120
		D9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	5	0	0	0	0	0	0	0	5	10	20	120
D10		10	10	10	10	10	10	10	5	10	10	95	5	0	0	0	0	0	0	0	5	10	20	115	
Σ	100	95	95	100	100	100	100	75	100	100		43	0	0	0	5	0	1	2	45	100		0		
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>195</b>	<b>195</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>195</b>	<b>190</b>	<b>175</b>	<b>190</b>	<b>200</b>		<b>143</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>200</b>				

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## 2.6.1 ACTUACIÓN DE VARIABLES

Luego de realizar el cruce en la matriz de confrontación sobre la relación existente entre los elementos del FODA estratégico, se establecen los resultados obtenidos mediante las valoraciones de los factores internos y externos, recalando de esta manera las puntuaciones más altas que representan a las variables más relevantes e importantes en las plataformas. Lo que se puede observar a continuación en la tabla 19.

**Tabla 19:** Actuación de Variables

FACTOR	NRO.	PUNTAJE	VARIABLES
<b>FORTALEZAS</b>	F5	143	Tiene un ambiente acogedor, unos excelentes precios y una buena comida.
	F6	143	Cuenta con platos típicos, unos excelentes sabores y tiene un ambiente agradable.
	F9	143	Buen ambiente, cuenta con una excelente sazón es por ello que tiene una buena comida.
	F10	138	Excelente calidad y variación de platos para degustar, cuenta con una buena atención al cliente, ambiente acogedor, elegante, iluminado.
	F4	138	Variedad de Comida Típica, diferentes reservas para eventos y cuenta con un ambiente acogedor y rustico.
	F1	134	Excelente Atención al cliente por parte de todos los empleados, adecuada infraestructura y el tiempo de espera corto.
	F2	134	Buen Ambiente, cuenta con excelente Sabor y una buena ubicación.
	F3	134	Excelente Atención, con un ambiente adecuado y cuenta con una diversidad de sabores.
	F7	133	Excelente calidad de platos, cuenta con una variedad de precios y una excelente atención al cliente.
	F8	130	Excelente comida italiana, tiene un buen ambiente y cuenta con aparcamiento gratuito.
	D6	125	Mala atención al cliente, la calidad del producto ya no es como años atrás y sus precios son elevados con relación al producto final.

<b>DEBILIDADES</b>	D5	121	El tiempo de espera sobrepasan los 15 minutos y la cocción de las carnes no es la solicitado por el cliente y no cuenta con parqueadero ya que por la zona es difícil encontrar.
	D7	120	Comida con exceso de aceiten la falta de mesas y la infraestructura inadecuada.
	D8	120	Precios elevados para las porciones que sirven, al momento de pedir una pizza, llega otra que no se solicitó.
	D9	120	No cuentan con personal para la toma de pedidos y la mala atención por parte de la cajera y meseros.
	D10	115	Incumplimiento de tiempos de espera que sobrepasa los 20 minutos y los platos son servidos fríos cuando uno pide para llevar.
	D2	111	Tiempo de espera en tomar el pedido y servir el menú., no se atienden con cordialidad y el costo es muy alto para el servicio.
	D3	111	En sus platos no refleja el sabor peruano y son servidos fríos.
	D4	111	Atención Ineficiente por parte de los meseros y falta de Mesas en festividades ya que existe un incremento de clientes.
	D1	107	Mejorar la presentación de sus platos.
<b>OPORTUNIDADES</b>	O1	200	Se utiliza las plataformas digitales para la reservación de mesas.
	O4	200	Actualmente el restaurante se encuentra registrado en las plataformas digitales mejorando su interacción con los clientes.
	O5	200	Incremento Turístico en las festividades de Loja como El Festival de Artes Vivas, La Romería de la Virgen del Cisne, La Feria de Loja, Los Castillos.
	O10	200	Geo localización de los restaurantes en mapas digitales como Google Maps.
	O2	195	Servicio a Domicilio mediante las diferentes plataformas digitales de la ciudad.
	O3	195	Son de vital importancia los comentarios y reseñas en las plataformas por parte de los clientes al momento de tomar una decisión.

	O6	195	Clientes usan la tecnología móvil y las redes para escoger un restaurante.
	O7	190	Gran demanda por parte de clientes locales y extranjeros, debido a que la Ciudad de Loja es conocida por su gastronomía.
	O9	190	Influencia de clientes por comer comida casera y fuera de casa.
	O8	175	Nuevas disposiciones para los restaurantes y bares en relación a los horarios por parte del MINTUR.
<b>AMENAZAS</b>	A10	200	Mala reputación de un restaurante, debido a las malas reseñas que existen en las redes sociales.
	A1	143	Apertura de Nuevos Restaurantes, con las mismas características en los platos que se ofertan.
	A9	104	Competencia con precios bajos, lo cual perjudica la preferencia del cliente al momento de su elección.
	A6	55	Fuga de información con respecto a la preparación de los platos, por el personal que ya no labore en los restaurantes.
	A4	50	Insuficiente reconocimiento, y promoción por parte del MINTUR.
	A7	11	Nuevas disposiciones del COE Nacional con respecto al nuevo brote del Covid-19.
	A2	10	Incremento en los arriendos de los bienes inmuebles por parte de los arrendatarios a raíz de la pandemia.
	A3	10	Incremento del costo de la materia prima para la debida preparación de los platos.
	A5	5	Pérdida de clientes debido a la delincuencia diaria que se vive en la ciudad.
	A8	3	Ingreso al mercado de nuevas marcas de franquicias internacionales en alimentos y bebidas.

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez



## **2.6.2 ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS**

Luego de realizar el orden de actuación de las variables se podrá determinar las estrategias que se corresponderían aplicar, tomando en cuenta cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que obtuvieron el mayor puntaje, identificando así las siguientes áreas de actuación; desgaste, éxito, vulnerable y desilusión con los cruces FO, FA, DO, DA (ORTEGA KIRBY, 2020)

Por cada estrategia constituida se formuló un objetivo y las acciones correspondientes para poder llevarlas a cabo, lo cual se puede observar a continuación en la tabla 20.

**Tabla 20:** Estrategias Identificada

ÁREA DE DESGASTE – USAR FORTALEZAS PARA EVITAR AMENAZAS. (FA)				
FORTALEZAS	AMENAZAS	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Tiene un ambiente acogedor, unos excelentes precios y una buena comida.	Mala reputación de un restaurante, debido a las malas reseñas que existen en las redes sociales.	Generar una presencia de la marca en las redes sociales y plataformas digitales especializadas en restauración y turismo.	Dar a conocer la marca, las certificaciones y novedades del establecimiento con la comunidad digital	✚ Crear perfiles en las redes sociales.
Cuenta con platos típicos, unos excelentes sabores y tiene un ambiente agradable.	Apertura de Nuevos Restaurantes, con las mismas características en los platos que se ofertan.			✚ Promoción en redes sociales.
Buen ambiente, cuenta con una excelente sazón es por ello que tiene una buena comida.	Competencia con precios bajos, lo cual perjudica la preferencia del cliente al momento de su elección.			✚ Publicidad pagada en redes sociales. (post, vídeos, influencers.)
Excelente calidad y variación de platos para degustar, cuenta con una buena atención al cliente, ambiente acogedor, elegante, iluminado.	Fuga de información con respecto a la preparación de los platos, por el personal que ya no labore en los restaurantes.			✚ Capacitar al personal sobre la importancia del alcance de las redes sociales.
				✚ Contratar un Community manager, para manejo de redes sociales.

**ÁREA DE ÉXITO – USAR FORTALEZAS PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES. (FO)**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Tiene un ambiente acogedor, unos excelentes precios y una buena comida.	Se utiliza las plataformas digitales para la reservación de mesas.	Establecer alianzas estratégicas entre los restaurantes y las empresas del Sector Turístico.	Crear ventajas competitivas idóneas para que los restaurantes puedan desarrollar productos y expandir mercados lo cual les permitirá seguir en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1543 386 1887 459">✚ Crear con las empresas acuerdos colaborativos.</li> <li data-bbox="1543 508 1887 670">✚ Aumentar el valor de los recursos internos y las oportunidades para internalizar recursos.</li> <li data-bbox="1543 719 1887 881">✚ Beneficiarnos de las zonas turísticas para dar a conocer nuestro servicio y producto.</li> <li data-bbox="1543 930 1887 1141">✚ Utilizar otros indicadores y variables diferentes a lo ya realizado para obtener mejores resultados.</li> </ul>
Cuenta con platos típicos, unos excelentes sabores y tiene un ambiente agradable.	Actualmente el restaurante se encuentra registrado en las plataformas digitales mejorando su interacción con los clientes.			
Buen ambiente, cuenta con una excelente sazón es por ello que tiene una buena comida.	Incremento Turístico en las festividades de Loja como El Festival de Artes Vivas, La Romería de la Virgen del Cisne, La Feria de Loja, Los Castillos.			
Excelente calidad y variación de platos para degustar, cuenta con una buena atención al cliente, ambiente acogedor, elegante, iluminado.	Geo localización de los restaurantes en mapas digitales como Google Maps.			

**ÁREA VULNERABLE – REDUCIR DEBILIDADES Y EVITAR AMENAZAS. (DA)**

DEBILIDADES	AMENAZAS	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Mala atención al cliente, la calidad del producto ya no es como años atrás y sus precios son elevados con relación al producto final.	Mala reputación de un restaurante, debido a las malas reseñas que existen en las redes sociales.	Capacitación del personal en atención al cliente y técnicas de marketing innovadoras.	Brindar una mejor capacitación del personal con relación a la atención y servicio al cliente, capacitar al personal en la forma de emplatado de platos, higiene, seguridad y presentación.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1545 444 1887 521">✚ Delimitar que personal va a ser capacitado.</li> <li data-bbox="1545 581 1887 792">✚ Elaborar un plan estratégico sobre capacitaciones mensuales, trimestrales y semestrales al personal.</li> <li data-bbox="1545 841 1887 917">✚ Efectuar feedbacks constantes al personal.</li> </ul>
El tiempo de espera sobrepasan los 15 minutos y la cocción de las carnes no es la solicitado por el cliente y no cuenta con parqueadero ya que por la zona es difícil encontrar.	Apertura de Nuevos Restaurantes, con las mismas características en los platos que se ofertan.			
Comida con exceso de aceiten la falta de mesas y la infraestructura inadecuada.	Competencia con precios bajos, lo cual perjudica la preferencia del cliente al momento de su elección.			
Precios elevados para las porciones que sirven, al momento de pedir una pizza, llega otra que no se solicitó.	Fuga de información con respecto a la preparación de los platos, por el personal que ya no labore en los restaurantes.			

ÁREA DE ILUSIÓN – SUPERAR DEBILIDADES APROVECHANDO OPORTUNIDADES (DO)				
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Mala atención al cliente, la calidad del producto ya no es como años atrás y sus precios son elevados con relación al producto final.	Se utiliza las plataformas digitales para la reservación de mesas.	Desarrollar e implementar de un Manual de Funciones.	Proporcionar información sobre las funciones, lo cual va permitir tener una planificar y minimizar los conflictos de áreas, responsabilidades y fomentar el orden	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Realizar un análisis del estado del restaurante.</li> <li>✚ Elaborar un manual de funciones</li> <li>✚ Se realizará paso a paso como emplear las funciones establecidas y normas de higiene del personal al manipular los productos.</li> <li>✚ Realizar cambios conforme vaya cambiando la estructura organizacional y funcional.</li> </ul>
El tiempo de espera sobrepasan los 15 minutos y la cocción de las carnes no es la solicitado por el cliente y no cuenta con parqueadero ya que por la zona es difícil encontrar.	Actualmente el restaurante se encuentra registrado en las plataformas digitales mejorando su interacción con los clientes.			
Comida con exceso de aceiten la falta de mesas y la infraestructura inadecuada.	Incremento Turístico en las festividades de Loja como El Festival de Artes Vivas, La Romería de la Virgen del Cisne, La Feria de Loja, Los Castillos.			
Precios elevados para las porciones que sirven, al momento de pedir una pizza, llega otra que no se solicitó.	Geo localización de los restaurantes en mapas digitales como Google Maps.			

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

### 3. CONCLUSIONES

- ✚ Mediante la realización del presente trabajo investigativo, puedo concluir que en la época actual el manejo de las diferentes redes sociales tiene un mayor impacto en la sociedad. La amplia variedad de plataformas digitales logra que el sin número de empresas de la localidad, puedan ofertar sus productos y servicios a la comunidad. El principal objetivo del uso de estas, es acaparar al mayor mercado posible.
- ✚ Los restaurantes que conforman este estudio investigativo, deben enfocarse en los diferentes comentarios de sus consumidores, lo que les permitirá conocer cuáles son sus falencias lo que les permitirá mejorar y elevar su producto final.
- ✚ Para todo esto, es importante analizar los comentarios encontrados en las plataformas digitales ya que de alguna manera motivan a los futuros clientes, lo que representa a la vez una amenaza y oportunidad.
- ✚ Los inconvenientes encontrados en la atención al cliente se producen debido a la no implantación de parámetros para una cultura de servicio, la cual conlleva al error de no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones.

#### 4. RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda que los propietarios de los restaurantes hagan el uso adecuado y continuo de las redes sociales para promover sus productos. Pudiendo los futuros clientes hacer el uso de dichas plataformas para la búsqueda de información verídica.
  
- ✚ Se recomienda a los restaurantes la implementación de manuales de personal, procesos, atención al cliente y los demás que sean propios para estos tipos de negocios. Los manuales deber ser realizados por personal idóneo y calificado, los cuales deben ir en correlación con los objetivos del restaurante.
  
- ✚ Se recomienda a los restaurantes realicen un correcto proceso de reclutamiento al personal, el cual debe ser tener experiencia comprobable, contar con eficiencia y buen manejo de atención al cliente. Un personal capacitado logra que cualquier tipo de negocio crezca y tenga comentarios favorables.
  
- ✚ Tomar en consideración los comentarios positivos y negativos que se encuentran en las plataformas como Tripadvisor, Google Maps y redes sociales del mismo, lo que conllevara a tomar las medidas correctivas para cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Gardey, A. (2021). *DEFINICION*. Obtenido de <https://definicion.de/comentario/>
- Kotler , P. (S/F). *FRESHWORKS*. Obtenido de <https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-definicion/>
- Meijomil , S. (25 de FEBRERO de 2022). *INBOUNDCYCLE*. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/reputacion-online-guia-completa>
- Pérez Porto, J. (2022). *DEFINICION*. Obtenido de <https://definicion.de/valoracion/>
- Ruiz Morales, Y. A. (10 de MARZO de 2014). *REVISTAS CIENTIFICAS DE EVALUACION* . Obtenido de <https://cuedespyd.hypotheses.org/358>
- Turpo Gebera, O. (MARZO de 2008). *RESEARCHDATE*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28208731\\_La\\_netnografia\\_un\\_metodo\\_de\\_investigacion\\_en\\_Internet](https://www.researchgate.net/publication/28208731_La_netnografia_un_metodo_de_investigacion_en_Internet)
- Westreicher, G. (2022). *Ranking*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ranking.html>
- (UNWTO), T. W. (2021). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Cursos Gastronomía*. (12 de Enero de 2019). Obtenido de *Cursos Gastronomía*: <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/#categoria>
- Academia. (26 de Abril de 2021). *Conexion Puce*. Obtenido de <https://puceapex.puce.edu.ec/conexionpuce/las-carreras-de-turismo-y-de-hospitalidad-y-hoteleria-de-la-puce-son-las-unicas-del-pais-con-la-certificacion-de-calidad-internacional-unwto-tedqual/>



- Acreditacion. (2020). *Servicio de Acreditacion Ecuatoriano*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/seguridad-alimentaria-una-norma-iso-para-gestionar-la-cadena-alimentaria-desde-la-granja-hasta-el-tenedor/>
- Álava Barreiro, L. M. (2017). *EUMED*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>
- Alegre, A. (10 de Junio de 2022). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven-fintech>
- Almora, C. (s.f.). *Marketing generators*. Recuperado el 10 de enero de 2023, de Marketinggenerators: <https://marketinggenerators.com/es/modelos-de-marketing/matriz-de-confrontacion/>
- Álvaro, F. P. (07 de JULIO de 2022). *MICHELIN*. Obtenido de <https://guide.michelin.com/es/es/articulo/dining-out/cocina-de-fusion>
- ANONIMO. (18 de Diciembre de 2016). *FODA*. Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/las-amenazas-analisis-foda/>
- ANONIMO. (2022). *CONCEPTO DEFINICIÓN*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/matriz-foda/>
- ARIMETICS. (2022). *ARIMETICS*. Obtenido de <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/google-maps>
- Bembibre, V. (ENERO de 2009). *DEFINICION ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/valoracion.php>
- BRUSATTIN, L. (13 de ENERO de 2010). *MARKETING&CONSUMO*. Obtenido de <https://marketingyconsumo.com/fidelidad-y-conveniencia.html>
- Cocina. (27 de Abril de 2020). *Gastronomica Internacional*. Obtenido de Gastronomica Internacional: <https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/cocina/tipos-de-restaurantes/>

- CONSULTORES, A. (2022). *AITECO CONSULTORES DESARROLLO Y CALIDAD*. Obtenido de AITECO CONSULTORES DESARROLLO Y CALIDAD: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- DEVCO, E. U. (2017). *European Union*. Obtenido de European Union: [https://europa.eu/capacity4dev/evaluation\\_guidelines/wiki/analisis-dafo-debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades-swot](https://europa.eu/capacity4dev/evaluation_guidelines/wiki/analisis-dafo-debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades-swot)
- DispatchTrack. (2022). *Beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/atencion-y-servicio-al-cliente-diferencias-y-ejemplo>
- Douglas, D. S. (18 de JUNIO de 2020). *ZENDESK*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-servicio-atencion-al-cliente/>
- ECONOMIPEDIA. (2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>
- EMCEBAR. (12 de ENERO de 2019). *CURSOS GASTRONOMIA*. Obtenido de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Equipo editorial, E. (05 de AGOSTO de 2021). *CONCEPTO*. Obtenido de <https://concepto.de/pagina-web/#ixzz7eE1rxpef>
- FERNÁNDEZ, J. (17 de DICIEMBRE de 2017). *VINCUSYS*. Obtenido de VINCUSYS: <https://www.vincusys.com/blog/conceptos-clave-para-la-analitica-web/>
- Financieros, C. d. (2022). *Marketing XXI*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/analisis-dafo-18.htm>
- Grapsas, T. (19 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/trafico-web/>
- Hernández, U. V. (2022). *Aprende Institute*. Obtenido de <https://aprende.com/blog/emprendimiento/restaurantes/tipos-de-restaurante/>
- IGNACIO, J. (10 de DICIEMBRE de 2019). *SIMODEPALAU*. Obtenido de <https://simodepalau.com/conoce-los-8-tipos-de-restaurantes-que-existen/>

Institution, T. B. (2022). *bsi*. Obtenido de bsi: <https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-22000-Seguridad-Alimentaria/>

Internacional, G. (27 de ABRIL de 2020). *Gatromonica Internacional*. Obtenido de <https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/cocina/tipos-de-restaurantes/>

Kiziryan, M. (27 de Mayo de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>

Leiva, M. R. (Diciembre de 2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA* . Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>

Luzuriaga Muñoz, C. (2022). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: <https://www.utpl.edu.ec/es/loja>

Merino, M. (2021). Obtenido de <https://definicion.de/link/>

Merino, M. (2021). *DEFINICION*. Obtenido de <https://definicion.de/repeticion/>

Merino, M. (2022). *DEFINICIÓN*. Obtenido de <https://definicion.de/queja/>

MORENO HIDALGO , J. A. (ABRIL de 2013). CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CABAÑA DE DON PARCE. En *FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES*. PURA.

Naciones Unidas. (25 de 08 de 2020). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/08/1479432>

Nirian, P. O. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/control-de-calidad.html>

NIRMEDIA. (2022). *NIRMEDIA*. Obtenido de <https://nirmedia.com/que-es-tripadvisor/>

OMT. (2020). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/unwto-tedqual-certification-system>

Organization, W. T. (2021). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

ORTEGA KIRBY, L. (SEPTIEMBRE de 2020). ANALISIS DE CALIDAD Y SERVICIO.

ORTEGA REINA, F. J. (2022). *INGENIERIA DE MENÚ*. Obtenido de <https://ingenieriademenu.com/experiencia-gastronomica/>

PACHI, L. (03 de JULIO de 2021). *LA VERDAD*. Obtenido de LA VERDAD: <https://www.laverdad.es/gastronomia/preguntas-respuestas/perfiles-funciones-restaurantes-5-tenedores-como-somelier-maitre-chef-otros-agradeciendote-tu-respuesta-antemano-20070903000000-nt.html>

Pino Avilés, E. (S/F). *Enciclopedia del Ecuador*. Obtenido de Enciclopedia del Ecuador: <http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/provincia-de-loja/>

Poima, N. (03 de JUNIO de 2016). *TELMA*. Obtenido de <https://telmasl.com/como-conseguir-el-certificado-de-excelencia-de-tripadvisor/>

Porto, J. P. (2013). *DEFINICIÓN*. Obtenido de <https://definicion.de/visita/>

Porto, J. P. (2021). *DEFINICIÓN*. Obtenido de <https://definicion.de/recomendacion/>

Porto, J. P. (2022). *DEFINICIÓN*. Obtenido de <https://definicion.de/reclamo/>

Press, W. (14 de Enero de 2020). *En la Cocina*. Obtenido de MAGAZINE: <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/que-es-la-gestion-de-calidad-en-tu-restaurant/>

Pupo, G. A. (2022). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

QuestionPro. (2022). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-foda/>

Quirola, M. (07 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion->



- Vivanco, M. F. (28 de Enero de 2021). *Turismo Gastronomico*. Obtenido de Turismo Gastronomico: <https://www.uide.edu.ec/turismo-gastronomico/#:~:text=La%20importancia%20del%20turismo%20Gastron%C3%B3mico,%20costumbres%20rituales%20y%20sabores>.
- WARNES, N. (19 de SEPTIEMBRE de 2022). *MUNDO CUENTAS*. Obtenido de <https://www.mundocuentas.com/google/maps/>
- Westreicher, G. (2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>
- Wikipedia. (19 de Julio de 2022). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Loja#Turismo](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Loja#Turismo)
- Wuilldelys. (2020). *Cocina Segura*. Obtenido de Cocina Segura: <http://www.cocinasegura.com/2016/07/gestion-de-la-calidad-en-restaurantes.html>


## 6. ANEXOS

### Anexo 1 Tripadvisor Morelia Parrilla

**Morelia Parrilla** Reclamado [Opinión](#) [Guardar](#) [Compartir](#)

●●●●● 32 opiniones | #9 de 103 restaurantes en Loja | €€-€€€, Restaurante de carne, Latina, Piza

📍 Pasaje Santiago Esquina Clodoveo Carrión, Loja 110104 Ecuador | ☎ +593 98 839 9949 | 🌐 [Página web](#) | 📄 [Menú](#) | ⌚ Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 10:00 de la tarde



**Puntuaciones y opiniones**

**5,0** ●●●●● 32 opiniones

N.º 1 de 3 Restaurante de carne en Loja  
N.º 9 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- 🍴 Comida
- 👤 Servicio
- 💰 Calidad/precio

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
3 US\$ - 28 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Argentina, Restaurante de carne, Piza, Barbacoa, Española

**COMIDAS**  
Cenas, Bebidas, Comidas

[Ver todos los detalles](#)  
Ventajas

**Ubicación y contacto**



📍 Pasaje Santiago Esquina Clodoveo Carrión, Loja 110104 Ecuador

🌐 [Sitio web](#) | ✉ [E-mail](#)

☎ +593 98 839 9949

[Mejorar este perfil](#)


Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

### Anexo 2 Tripadvisor Zona Carnes y Mariscos

**Zona Carnes y Mariscos** Reclamado [Opinión](#) [Guardar](#) [Compartir](#)

●●●●○ 4 opiniones | #76 de 103 restaurantes en Loja | €€-€€€, Brasileña, Peruana, Argentina

📍 Calle Machala, s/n Esq con Guayaquil, zona militar, Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 7-272-2610 | 🌐 [Página web](#) | ⌚ Cerrado ahora: Ver todas las horas



**Puntuaciones y opiniones**

**4,0** ●●●●○ 4 opiniones

N.º 30 de 39 Ecuatoriana en Loja  
N.º 76 de 103 Restaurantes en Loja

Zona Carnes y Mariscos, Ecuador aún no tiene suficientes puntuaciones de la comida, el servicio, la relación calidad/precio o la atmósfera. ¡Se de los primeros en escribir una opinión!

[Escribe una opinión](#)

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
6 US\$ - 30 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Brasileña, Peruana, Argentina, Sudamericana, Ecuatoriana

**COMIDAS**  
Desayuno, Comidas, Cenas

[Ver todos los detalles](#)

**Ubicación y contacto**



📍 Calle Machala, s/n Esq con Guayaquil, zona militar, Loja 110150 Ecuador

🌐 [Sitio web](#) | ✉ [E-mail](#)

☎ +593 7-272-2610

[Mejorar este perfil](#)

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 3 Tripadvisor Arsenia


**Arsenia** Reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●● 116 opiniones | #2 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Peruana, Latina, Marisco

📍 Av Emiliano Ortega entre Jose Felix y Quito Frente a Distribuidora Granda, Loja 110105 Ecuador | ☎ +593 98 909 8748 | 🌐 [Añadir sitio web](#) | 📄 Menú

🕒 Abierto ahora: 10:00 de la mañana - 11:00 de la tarde

Información relativa a la COVID-19: consulta las medidas sanitarias y de seguridad que está implementando este establecimiento. [Leer más](#)



**Puntuaciones y opiniones**

5,0 ●●●●● 116 opiniones

N.º 2 de 103 Restaurantes en Loja

Travellers' Choice

PUNTUACIONES

- Comida ●●●●●
- Servicio ●●●●●
- Calidad/precio ●●●●●

**Detalles**


RANGO DE PRECIOS  
8 US\$ - 12 US\$

TIPOS DE COCINA  
Peruana, Latina, Marisco, Internacional, Tienda gourmet

DIETAS ESPECIALES  
Opciones vegetarianas, Opciones veganas, Opciones sin gluten

Ver todos los detalles  
Comidas, Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



Av Emiliano Ortega entre Jose Felix y Quito Frente a Distribuidora Granda, Loja 110105 Ecuador

+593 98 909 8748

[Mejorar este perfil](#)

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez



## Anexo 4 Tripadvisor Mama Lola Restaurante

**Mama Lola Restaurante** Reclamado Opinión Guardar Compartir

●●●●● 245 opiniones | #4 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Latina, Barbacoa, Ecuatoriana

📍 Av. Salvador Bustamante Celi y Santa Rosa esquina, Loja 110150 Ecuador | ☎ 2614381 | 🌐 [Página web](#) | 📄 Menú

🕒 Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 10:00 de la tarde



**Puntuaciones y opiniones**

4,5 ●●●●● 245 opiniones

N.º 4 de 103 Restaurantes en Loja

PUNTUACIONES

- Comida ●●●●●
- Servicio ●●●●●
- Calidad/precio ●●●●●
- Atmósfera ●●●●●

**Detalles**

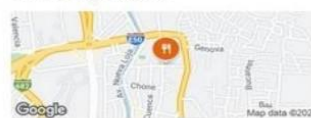
RANGO DE PRECIOS  
3 US\$ - 35 US\$

TIPOS DE COCINA  
Latina, Barbacoa, Ecuatoriana

DIETAS ESPECIALES  
Opciones sin gluten

Ver todos los detalles  
Comidas, Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



Av. Salvador Bustamante Celi y Santa Rosa esquina, Loja 110150 Ecuador

[Sitio web](#) | [E-mail](#)

2614381

[Mejorar este perfil](#)


Elaborado por: Luis Andrade Vásquez



## Anexo 5 Tripadvisor Vida Ventura

**Vida Ventura** Reclamado Opinión Guardar Compartir

109 opiniones #7 de 103 restaurantes en Loja €€ - €€€, Americana, Bar  
Av Zuloa Rodríguez y Antisana Frente Hotel Howard Johnson, Loja 110150 Ecuador +593 7-256-2324 Página web Abierto ahora: 12:00 de la tarde - 11:00 de la tarde



[Ver todo \(92\)](#)

**Puntuaciones y opiniones**

**4,5** 109 opiniones

N.º 1 de 5 Bar en Loja  
N.º 7 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida 4.5
- Servicio 4.5
- Calidad/precio 4.5
- Atmósfera 4.5

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
8 US\$ - 20 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Americana, Bar

**COMIDAS**  
Comidas, Cenas

**Ver todos los detalles**  
Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



Av Zuloa Rodríguez y Antisana Frente Hotel Howard Johnson, Loja 110150 Ecuador

Sitio web ✉ E-mail ✉

+593 7-256-2324


**Mejorar este perfil**

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 6 Tripadvisor Tamal Lojano

**El Tamal Lojano** Reclamado Opinión Guardar Compartir

123 opiniones N.º 1 de 3 cafeterías y teterías en Loja €, Latina, Café, Española  
18 De Noviembre 05-12 y Imbabura, frente al parque Bolívar., Loja 110150 Ecuador +593 7-258-2977 Página web  
Abierto ahora: 07:30 de la mañana - 9:00 de la tarde



[Ver todo \(21\)](#)

**Puntuaciones y opiniones**

**4,0** 123 opiniones

N.º 1 de 3 Café y té en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida 4.0
- Servicio 4.0
- Calidad/precio 4.0
- Atmósfera 4.0

**Detalles**

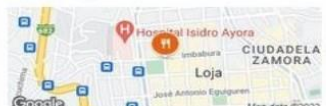
**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Café, Ecuatoriana, Española

**COMIDAS**  
Desayuno

**VENTAJAS**  
Para llevar, Capacidad, Televisión, Acceso para discapacitados, Solo efectivo, Wifi gratuito, Servicio de mesa

**Ver todos los detalles**  
Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



18 De Noviembre 05-12 y Imbabura, frente al parque Bolívar., Loja 110150 Ecuador

Sitio web ✉ E-mail ✉

+593 7-258-2977




**Mejorar este perfil**

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 7 Tripadvisor El Fogón Grill

**El Fogón Grill** Reclamado Opinión Guardar Compartir

77 opiniones #14 de 103 restaurantes en Loja €€ - €€€, Barbacoa, Asador  
Jose Antonio Eguiguren Jose Antonio Eguiguren y Olmedo, Loja 110150 Ecuador +593 99 390 5437 Añadir sitio web  
Abierto ahora: 11:00 de la mañana - 12:00 de la mañana

[Ver todo \(9\)](#)

**Puntuaciones y opiniones**

**4,0** 77 opiniones

N.º 2 de 5 Asador en Loja  
N.º 14 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida 5/5
- Servicio 4/5
- Calidad/precio 4/5
- Atmósfera 4/5

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
5 US\$ - 55 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Asador, Barbacoa

**COMIDAS**  
Abierto hasta tarde, Cenas

[Ver todos los detalles](#)  
Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



Jose Antonio Eguiguren Jose Antonio Eguiguren y Olmedo, Loja 110150 Ecuador [➔](#)

+593 99 390 5437




[Mejorar este perfil](#)

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 8 Tripadvisor Forno di Fango

**Forno di Fango** Reclamado Opinión Guardar Compartir

65 opiniones #17 de 103 restaurantes en Loja €€ - €€€, Italiana, Piza, Opciones vegetarianas  
24 de Mayo y Azuay Esq., Loja 110150 Ecuador +593 7-272-4001 Página web Menú Abierto ahora: 12:30 de la tarde - 10:30 de la tarde

[Ver todo \(16\)](#)

**Puntuaciones y opiniones**

**4,0** 65 opiniones

N.º 5 de 8 Piza en Loja  
N.º 17 de 103 Restaurantes en Loja

**PUNTUACIONES**

- Comida 5/5
- Servicio 4/5
- Calidad/precio 4/5
- Atmósfera 4/5

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
4 US\$ - 6 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Italiana, Piza

**DIETAS ESPECIALES**  
Opciones vegetarianas

[Ver todos los detalles](#)  
Comidas, Ventajas, Información General

**Ubicación y contacto**



24 de Mayo y Azuay Esq., Loja 110150 Ecuador [➔](#)

[Sitio web](#) [E-mail](#)

+593 7-272-4001


[Mejorar este perfil](#)

Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 9 Tripadvisor Sal3n Lolita

**Salon Lolita** No reclamado Opini3n Guardar Compartir

●●●●○ 38 opiniones #21 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Latina, Espa3ola, Sudamericana  
● Salvador Bustamante Celi at Guayaquil, Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 7-257-5603 | 🌐 A3adir sitio web | ⌚ A3adir horarios



**Puntuaciones y opiniones**  
4,0 ●●●●○ 38 opiniones  
N.º 21 de 103 Restaurantes en Loja

**Puntuaciones**

- Comida ●●●●○
- Servicio ●●●●○
- Calidad/precio ●●●●○

**Detalles**

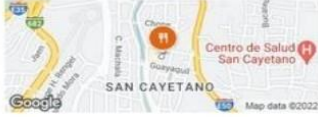
**TIPOS DE COCINA**  
Latina, Espa3ola, Sudamericana, Ecuatoriana

**COMIDAS**  
Cenas

**VENTAJAS**  
Reservas, Para llevar, Capacidad, Servicio de mesa

**Ver todos los detalles**  
Ventajas

**Ubicaci3n y contacto**



Salvador Bustamante Celi at Guayaquil, Loja 110150 Ecuador ↗

+593 7-257-5603


**Mejorar este perfil**

Elaborado por: Luis Andrade V3squez

## Anexo 10 Tripadvisor Restaurante Riscomar

**Restaurant Riscomar** Reclamado Opini3n Guardar Compartir

●●●●● 96 opiniones #12 de 103 restaurantes en Loja | €€ - €€€, Marisco, Internacional, Ecuatoriana  
● Rocafuerte y 24 de Mayo, Loja 110150 Ecuador | ☎ +593 7-272-7000 | 🌐 P3gina web | 📄 Men3 ↗  
⌚ Abierto ahora: 10:00 de la ma3ana - 4:00 de la tarde 7:00 de la tarde - 10:00 de la tarde ⌚



**Puntuaciones y opiniones**  
4,5 ●●●●● 96 opiniones  
N.º 5 de 39 Ecuatoriana en Loja  
N.º 12 de 103 Restaurantes en Loja

**Puntuaciones**

- Comida ●●●●●
- Servicio ●●●●●
- Calidad/precio ●●●●○
- Atm3sfera ●●●●●

**Detalles**


**RANGO DE PRECIOS**  
3 US\$ - 8 US\$

**TIPOS DE COCINA**  
Marisco, Ecuatoriana, Internacional

**DIETAS ESPECIALES**  
Opciones vegetarianas, Opciones veganas

**Ver todos los detalles**  
Comidas, Ventajas

**Ubicaci3n y contacto**



Rocafuerte y 24 de Mayo, Loja 110150 Ecuador ↗

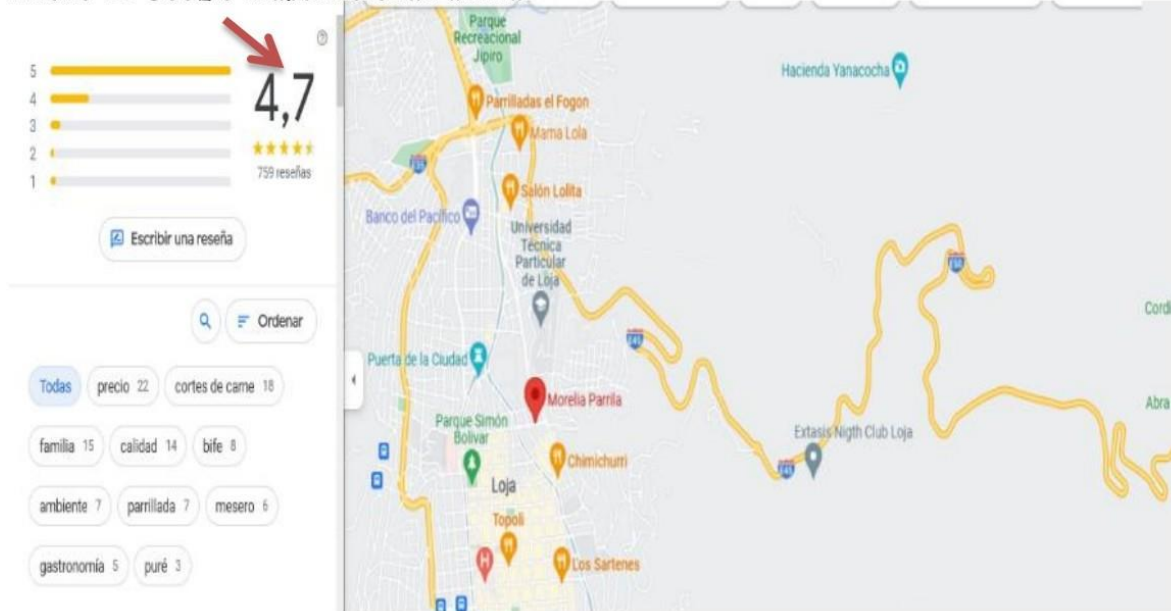
Sitio web ↗ E-mail ↗

+593 7-272-7000

**Mejorar este perfil**

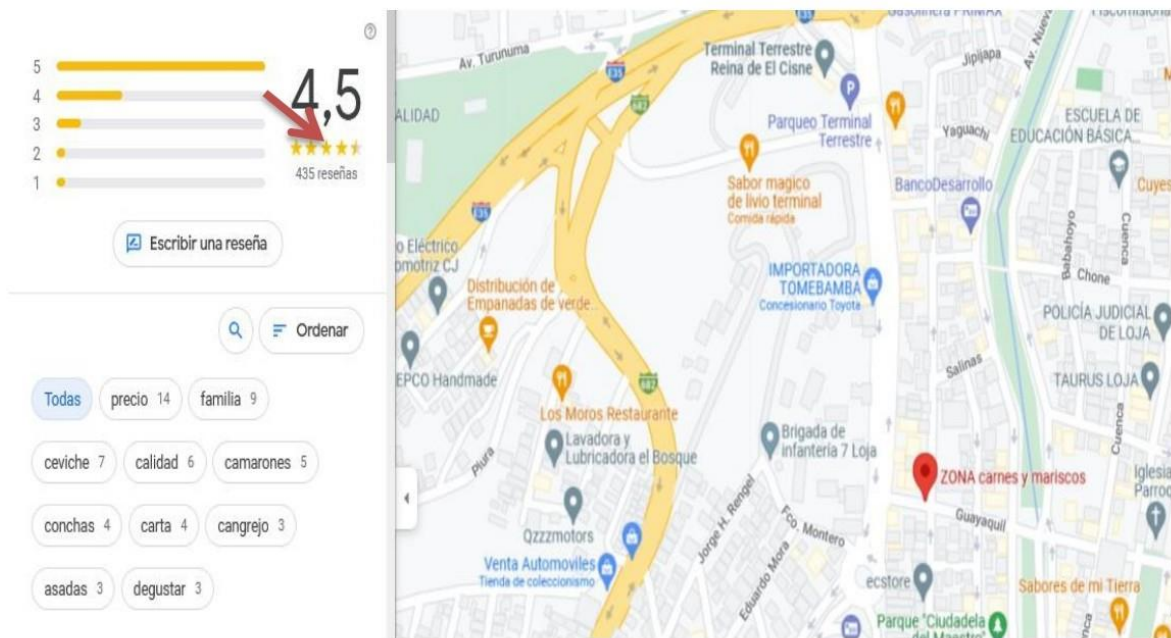
Elaborado por: Luis Andrade V3squez

### Anexo 11 Google Maps Morelia Parrilla



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

### Anexo 12 Google Maps Zona Carnes y Mariscos



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

### Anexo 13 Google Maps Arsenia

The screenshot shows the Google Maps interface for 'Arsenia Restaurante'. On the left, there is a rating bar with 5 stars, where the 4.6 rating is highlighted. Below the rating, it says '323 reseñas' and 'Escribir una reseña'. The map on the right shows the restaurant's location in a city street grid, with various landmarks and other businesses labeled.

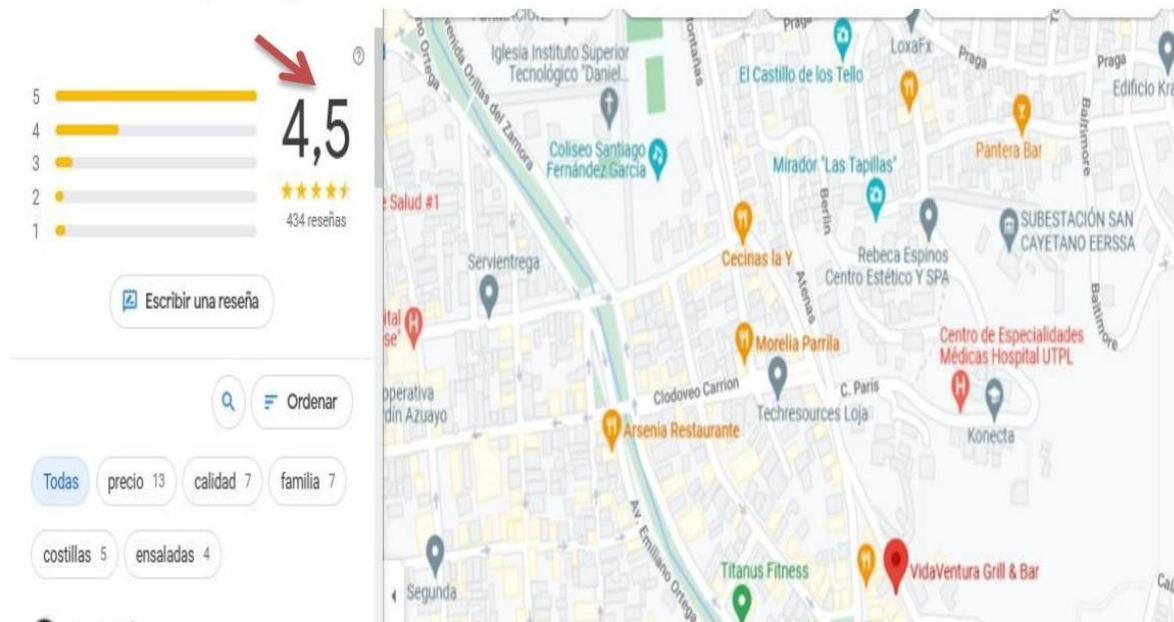
**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

### Anexo 14 Google Maps Mama Lola

The screenshot shows the Google Maps interface for 'Mama Lola'. On the left, there is a rating bar with 5 stars, where the 4.6 rating is highlighted. Below the rating, it says '2,053 reseñas' and 'Escribir una reseña'. The map on the right shows the restaurant's location in a city street grid, with various landmarks and other businesses labeled.

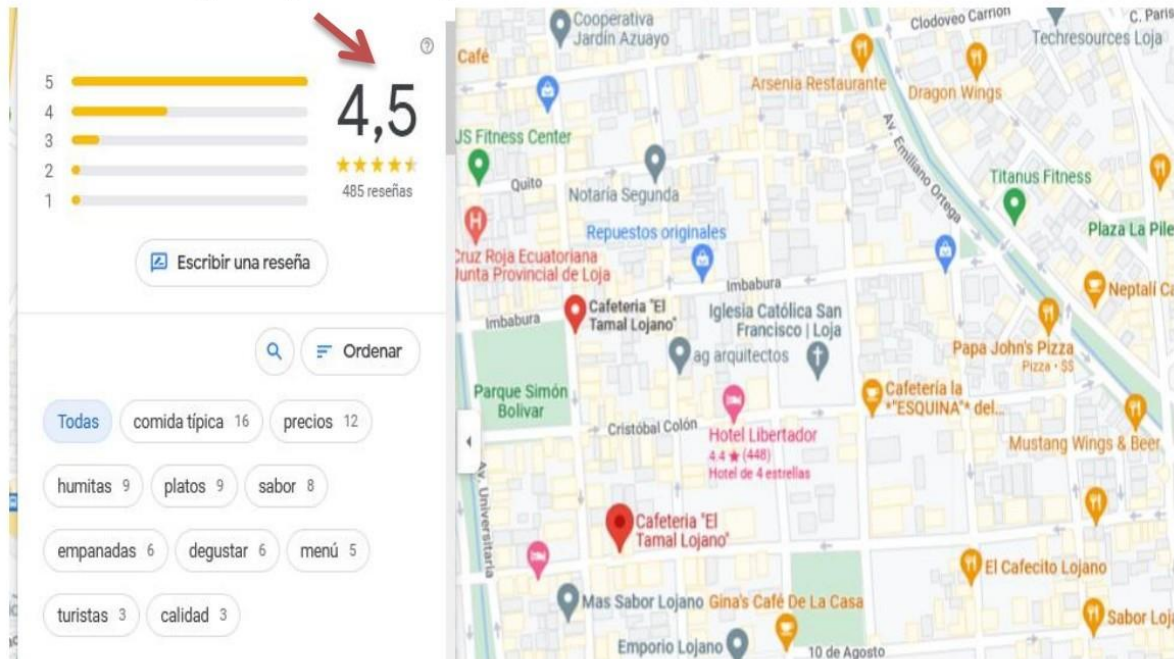
**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 15 Google Maps Vida Ventura



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 16 Google Maps Tamal Lojano



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 17 Google Maps El Fogón Grill

**Fogón Grill**  
4,6 ★★★★★ (667) - \$\$ - Restaurante  
203W+FP, José Joaquín de Olmedo  
Consumo en el lugar - Para llevar -  
Entrega sin contacto

**El Fogón Grill**  
4,1 ★★★★★ (34) - Parrilla  
203W+FP, 18 de Noviembre  
Consumo en el lugar - Para llevar -  
Entrega a domicilio

¿No puedes encontrar el lugar que buscas?  
AGREGAR UN LUGAR

¿Buscas algo diferente?  
Ver los resultados de la Web

Loja  
Ecuador A través de tu dirección IP - Más información

Ayuda Enviar comentarios Privacidad Condiciones

Combinaciones de teclas Datos del mapa ©2022 20 m Condiciones del Servicio

**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 18 Google Maps Forno di Fango

5  
4  
3  
2  
1

4,5  
★★★★★  
487 reseñas

Escribir una reseña

Ordenar

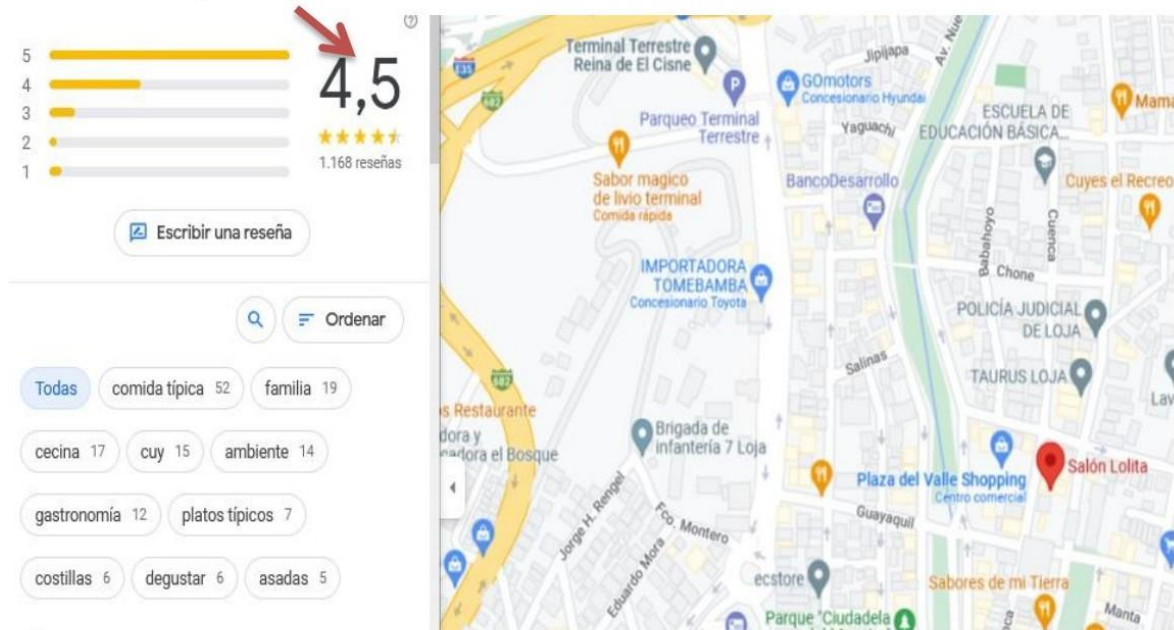
Todas precios 17 lasaña 8

comida italiana 5 vegetariana 3

Fogón Grill  
Dumas Grill-Restobar  
La Buona Pasta italiana - \$\$  
Cueva de Ayora  
Maku St  
Hotel "Villonaco" Booking.com - Hotel  
Banco de Loja  
Empresa Eléctrica Regional del Sur S. A  
Pizzería Roma  
Riscomar Caribena - \$\$  
Cdi "My little friends"  
Vicente Rocafue  
La Inmaculada  
Museo de la Música  
Fine-Tuned English  
Unidad Educativa San Juan Bautista "La...  
Instituto Tecnológico Superior "Sudamericano"  
Miguel Riofrío  
Marisquería Puerto Callao  
José Antoni "De La S  
Hospital Clínica "gustin"  
CoopMego EDUCACIÓN  
Dunga Dunga Restaurant  
Plaza 1  
Forno di Fango Pizzeria

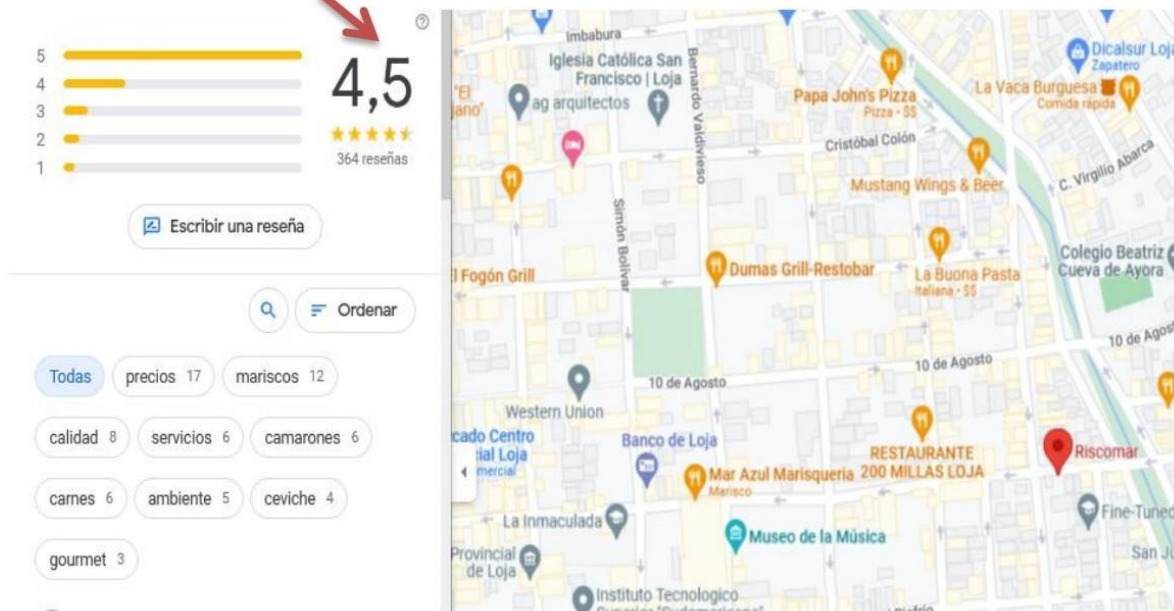
**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 19 Google Maps Salón Lolita



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez

## Anexo 20 Google Maps Restaurante Riscomar



**Elaborado por:** Luis Andrade Vásquez



## Anexo 21 Perfiles de Estudio

PERFILES DE ESTUDIO					
No.	Restaurante	Categoría	Plataforma TRIPADVISOR	Plataforma GOOGLE MAPS	Página Web/ Facebook
1	MORELIA PARRILLA	5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/v2eq2">https://n9.cl/v2eq2</a>	<a href="https://n9.cl/5dglz">https://n9.cl/5dglz</a>	<a href="https://n9.cl/mssb3k">https://n9.cl/mssb3k</a>
2	ZONA CARNES Y MARISCOS	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/bsddh">https://n9.cl/bsddh</a>	<a href="https://n9.cl/5tsro">https://n9.cl/5tsro</a>	<a href="https://n9.cl/so5uj">https://n9.cl/so5uj</a>
3	ARSENIA RESTAURANTE	5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/b1qy5x">https://n9.cl/b1qy5x</a>	<a href="https://n9.cl/zxrvl">https://n9.cl/zxrvl</a>	<a href="https://n9.cl/62uwi">https://n9.cl/62uwi</a>
4	MAMA LOLA RESTAURANTE	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/juepe">https://n9.cl/juepe</a>	<a href="https://n9.cl/dgibf">https://n9.cl/dgibf</a>	<a href="https://n9.cl/4d3">https://n9.cl/4d3</a>
5	VIDA VENTURA	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/aptwc">https://n9.cl/aptwc</a>	<a href="https://n9.cl/x5vb3">https://n9.cl/x5vb3</a>	<a href="https://n9.cl/ra0sc">https://n9.cl/ra0sc</a>
6	EL TAMAL LOJANO	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/2gm8m">https://n9.cl/2gm8m</a>	<a href="https://n9.cl/nxoop">https://n9.cl/nxoop</a>	<a href="https://n9.cl/o2p42">https://n9.cl/o2p42</a>
7	EL FOGÓN GRILL	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/3c637">https://n9.cl/3c637</a>	<a href="https://n9.cl/morcy e">https://n9.cl/morcy e</a>	<a href="https://n9.cl/54iog">https://n9.cl/54iog</a>
8	FORNO DI FANGO	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/wab3o">https://n9.cl/wab3o</a>	<a href="https://n9.cl/fthfd">https://n9.cl/fthfd</a>	<a href="https://n9.cl/d1n3y">https://n9.cl/d1n3y</a>
9	SALÓN LOLITA	4 Estrellas	<a href="https://n9.cl/qxsa7">https://n9.cl/qxsa7</a>	<a href="https://n9.cl/cx83a">https://n9.cl/cx83a</a>	<a href="https://n9.cl/uk7fb">https://n9.cl/uk7fb</a>
10	RESTAURANT RISCOMAR	4.5 Estrellas	<a href="https://n9.cl/rqwhv">https://n9.cl/rqwhv</a>	<a href="https://n9.cl/6jwjn">https://n9.cl/6jwjn</a>	<a href="https://n9.cl/wf9o g">https://n9.cl/wf9o g</a>


Elaborado por: Luis Andrade Vásquez

## Anexo 22 comentarios Vida Aventura

Lee lo que dicen los viajeros:

Buscar opiniones

---



Opinión escrita el 14 de noviembre de 2020 mediante dispositivo móvil

**Bonito lugar pero el tiempo de espera es demasiado**


Fui a almorzar con un amigo y entre el pedido y traer la orden se demoraron como 1 hora que para mí es demasiado, a manera de disculpa nos dieron un 20% de descuento y un postre. Pero de todas maneras es demasiado tiempo de... [Más](#)

**Fecha de la visita:** octubre de 2020

¿Dónde? 

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC. TripAdvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

---




Opinión escrita el 17 de diciembre de 2017 mediante dispositivo móvil

**Pudo haber estado mejor...**

Pedí una costillas, esperaba una carne mas suave de lo que me tocó, quizás fue mala suerte...La atención fue buena. Al igual que las bebidas. Los precios dentro de lo esperado, ambiente tranquilo.



**Fecha de la visita:** diciembre de 2017

¿Dónde? 



Esta es la opinión subjetiva de un miembro de TripAdvisor, no de TripAdvisor LLC. TripAdvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

Lugaso, Manager en Vida Ventura, respondió a esta opinión  
Respondido el 24 de diciembre de 2017


---

★★★★★ Hace 4 años

Comida fresca y deliciosa, demora un poco pero vale la pena.

 Me gusta  Compartir



---



Argenis Patricio Sandoval Ordoñez  
Local Guide · 38 reseñas

★★★★★ Hace 4 años

El problema de la ciudad le afecta al local. Difícil encontrar sitio para estacionarse

 Me gusta  Compartir



---



Alexis Alvarez  
Local Guide · 19 reseñas

★★★★★ Hace 3 años

Deliciosa comida, un poco costoso los precios.

 Me gusta  Compartir

---



Abg. Jorge Flores Pérez  
Local Guide · 174 reseñas

## Anexo 23 Comentarios Riscomar



Natyvilla  
1 1

Opinión escrita el 27 de septiembre de 2014

### Mal servicio

Me recomendaron este restaurante así que decidí probarlo por primera vez, llegamos y casi todas las mesas ocupadas, los meceros ni siquiera se acercaron a tratar de ubicarnos. Nosotros encontramos la mesa por nuestra cuenta. Llego el menú, 20 minutos pasaron y nunca nos tomaron la orden! Decidimos irnos con un mal sabor en la boca.

Pésimo servicio

Mostrar menos

Fecha de la visita: septiembre de 2014

Relación calidad-precio: ●●●●○ Servicio: ●●●●○  
Ambiente: ●●●●○ Comida: ●●●●○

Pregunta a Natyvilla sobre Restaurant Riscomar

1 Gracias, Natyvilla

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.



jpcardova  
62 opiniones

Opinión escrita el 11 de agosto de 2014

### Los camarones Monte Carlo son excelentes!

Normalmente llamo a pedir a domicilio y aunque no ofrecen este servicio, siempre me han atendido muy bien, pueden llamar a las motos express y problema solucionado. Les recomiendo los camarones Monte Carlo, son riquísimos!

Fecha de la visita: julio de 2014

¿Útil?

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.



CenKman  
5 opiniones

Opinión escrita el 22 de mayo de 2014

### Un muy buen restaurante en Loja

Muy buena comida, variedad de platos, típicos y de especialidad, la cantidad resulta suficiente y el costo es realmente adecuado, el ambiente y la decoración son agradables, volveré

Fecha de la visita: mayo de 2014

¿Útil?

## Anexo 24 Comentarios Morelia



Mauro Sarango  
Local Guide · 69 reseñas

★★★★★ Hace 3 meses

Un restaurante con una decoración muy agradable para pasar un buen momento con familia o amigos. Se puede recalcar la limpieza del lugar y el excelente servicio que prestan todos los empleados del lugar además de todos los deliciosos platillos que ofrecen que complacen todos los gustos y paladares.

1

Respuesta del propietario · Hace 2 meses  
Muchísimas gracias siempre a las órdenes



david Gonzalez  
Local Guide · 16 reseñas

★★★★★ Hace 5 días NUEVA

Chevere excelente atención buena la comida

★★★★★ Hace 6 meses

Si vas con tu familia a festejar un cumpleaños, no te prestan atención, el mesero no nos trato con cordialidad. Hubo que prácticamente rogarle para que nos atendiera. Los meseros no son nada amables ni comedidos. De ahí su comida es muy rica y el lugar divino

Me gusta Compartir



Michelle López Jiménez  
Local Guide · 18 reseñas

★★★★★ Hace un año

La comida es sabrosa, las reservas no valen la pena. No te avisan cuando dan tu mesa a otras personas, pese a que te toman los datos.

Me gusta Compartir

Respuesta del propietario · Hace un año

Buenas tardes, nosotros el momento que se hace la reserva avisamos que la mesa se espera máximo 15 minutos, nosotros no podemos esperar más tiempo porque hay varias personas que necesitan la mesa, nosotros no podemos predecir que se van a demorar en llegar al Restaurante



Dennis M Saez  
Opinión escrita el 20 de agosto de 2018

### Nada como me dijeron

Mi esposa cenó aquí con amigos, me dijo que era bastante bueno. Fuimos con un pequeño grupo de amigos y pedí el bistec de solomillo "termino medio". Pero lo que recibí fue un corte excesivo de carne dura que era demasiado salado para comer. ¿Por qué salan mi bistec? No lo puse salado, y no pude comerlo. Se lo devolví a la cocinera con respecto... No volveré para un encase

Mostrar menos

Fecha de la visita: marzo de 2018

Relación calidad-precio: ●●●●○ Servicio: ●●●●○  
Comida: ●●●●○

Consulta las 28 opiniones de Dennis M para Loja

Pregunta a Dennis M sobre Morelia Parrilla

translated by Google Puedes traducir

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

Iqjal, Proprietario en Morelia Parrilla, respondió a esta opinión

Respondida el 21 de agosto de 2018

Estimado Dennis M. Lamentamos mucho esta mala experiencia que has tenido en nuestro restaurante, si estás en Loja, te pedimos que te hagas un momento para que nos permitas revivirnos nuestro error por cuenta de la casa.

Indicar que la respuesta no es apropiada

Esta respuesta es la opinión subjetiva del representante de la dirección, no de Tripadvisor LLC.



Harizop Loja Ecuador  
Opinión escrita el 17 de agosto de 2017

### Buenos cortes de carne

Como bistec en muchos restaurantes en Ecuador. En mi opinión, Morelia tiene los mejores cortes. Probé el T-Bone, el solomillo y el bistec de champiñones. También tienen pizza, que no he visto en ningún otro menú. Si estás familiarizado con Ecuador y carne filetes aquí, probablemente sepa que normalmente son muy delgados. Los cortes son de Morelia más gruesos de lo normal, y lo cocinaron a tu gusto. El mejor filete que he tenido en Ecuador, lo recomendaría encarecidamente. También tienen algunas opciones de pizza, ensaladas, etc.

## Anexo 25 Zona Cranes y Mariscos

The screenshot displays a collection of user reviews for a restaurant. The top review is by Cristina Aguilar (1 review, 5 stars, 'Hace un año'), praising the service and food. Below it is Brad Noboa (1 review, 5 stars, 'Hace 2 años'), who mentions long wait times and poor service on special occasions. Diego Ochoa (1 review, 5 stars, 'Hace 2 años') also complains about long wait times. A detailed review by Karen Uchuari (48 reviews) gives a 5-star rating and describes the restaurant as nice but with long waits. She includes photos of the restaurant interior and food, with a '4 más' (4 more) indicator. To the right, there is a filter section for 'Puntuación de viajeros' (Traveler Rating) and 'Tipo de viajero' (Traveler Type), and a section titled 'Lee lo que dicen los viajeros:' (Read what travelers say:) with a search bar and a featured review snippet.

## Anexo 26 Palabras Claves

RESTAURANTE	BUENO	MALO
MORELIA PARRILLA	Excelente decoración , buena atención al cliente excelente precios tiempo de espera corto	Micheladas picantes
ZONA CARNES Y MARISCOS	Buen ambiente deliciosa comida, variedad de platos, lugar amplio	Tiempo de esperar para servirse hasta 1 hora
ARSENIA RESTAURANTE	Buena atención , ambiente agradable experiencia de sabores	Sin sabor peruano
MAMA LOLA RESTAURANTE	Reservas con pocas horas envió de platos por WhatsApp excelente comida típica carnes deliciosas	Pésima atención nadie toma los pedidos, cuando está lleno demoran en sacar platos, tiempo casi 1 hora
VIDA VENTURA	Excelente para disfrutar de amigos , buena atención comida lugar buenos recios	Tiempo de espera demasiado , no sirven lo que está en la carta, carne dura
EL TAMAL LOJANO	Excelentes platos típicos de Loja , deliciosa huma tamal triguillo	Mala experiencia, mala atención del camarero, exceso de precio platos fríos
EL FOGÓN GRILL	Excelente calidad precios acordes a la calidad buen ambiente buen servicio al cliente en saber q	Tiempo se desocupa una mesa ambiente a discoteca papas con mucho aceite
FORNO DI FANGO	Excelente ambiente y ricas tradición deliciosa comida italiana rica	Valores elevados porciones pequeñas
SALÓN LOLITA	Buen ambiente, comida, sazón, pociones, acogedor	Pésima atención en hacer fila n es lo mismo
RESTAURANT RISCOMAR	Excelente ambiente y comida , servicio rápido y de calidad	Sabor malo, comida fría , pésimo sabor, cambio de sabores arreglo de lugar malo

