



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

“Evaluación de la calidad percibida del servicio en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense”

Tesista: Priscila Anyelen Tesio

Directora: Lic. (Mg.) Silvana Soledad Gallucci

Co-Directora: Lic. Natalia Andrea De Miguel

BAHÍA BLANCA, 2019

A mi familia por su compañía, cariño y esfuerzo durante toda la carrera.

A todos mis amigos, por su acompañamiento, paciencia y apoyo diario e incondicional.

*A mi directora y co-directora, Soledad y Natalia, por su dedicación, predisposición y guía
en esta última etapa.*

*A todas las personas que se acercaron a las fiestas y se encontraron dispuestas a
responder las encuestas.*

*A la Universidad Nacional del Sur por la posibilidad de formarme como un profesional y
por los conocimientos brindados.*

Y todos aquellos que de alguna u otra manera formaron parte de esta importante etapa.

¡Muchas gracias!

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO	6
1.1. Planteamiento del problema de investigación	7
1.2. Objetivos	8
1.3. Hipótesis.....	9
1.4. Metodología y técnicas	9
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	13
2.1. Marco Conceptual.....	14
2.1.1. La relación patrimonio, gastronomía y turismo	14
2.1.2. La calidad percibida del servicio gastronómico.....	16
2.2. Marco Normativo.....	20
2.2.1. Normas aplicables al servicio de fiestas populares gastronómicas programadas	20
CAPÍTULO III: FIESTAS POPULARES GASTRONÓMICAS PROGRAMADAS DEL SUDOESTE BONAERENSE	26
3.1. Caracterización de las fiestas populares gastronómicas programadas.....	27
3.2. Atributos de calidad percibida valorados por los visitantes: Análisis individual por cada Fiesta.	32
3.3. Atributos de calidad percibida valorados por los visitantes: Análisis global.....	36
3.3.1. Perfil sociodemográfico del visitante	37
3.3.2. Características tangibles e intangibles del servicio	39
3.3.3. Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio	50
CAPÍTULO IV: PROPUESTAS	52
REFLEXIONES FINALES.....	63
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXO	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Trabajo de campo en fiesta Omelette Gigante, Pigiúé. Año 2017.....	12
Figura 2: Requisitos internacionales sobre manipulación de alimentos	23
Figura 3: Cinco claves de inocuidad para alimentos, Ministerio de Salud de la Provincia .	24
Figura 4: Condiciones para el desarrollo de Enfermedades Transmitidas por Alimentos ...	25
Figura 5: Localización de la región sudoeste en la Provincia de Buenos Aires, Argentina.	28
Figura 6: Características del grupo y Rango etario. Año 2017-2018	37
Figura 7: Lugar de residencia habitual de los visitantes. Año 2017-2018	38
Figura 8: Motivación. Año 2017-2018	38
Figura 9: Repetición de visita a otras fiestas populares del sudoeste bonaerense	39
Figura 10: Instalaciones	40
Figura 11: Equipamiento.....	41
Figura 12: Limpieza.....	41
Figura 13: Vestimenta.....	42
Figura 14: Fiesta Popular Gastronómica Programada: Omelette Gigante	44
Figura 15: Fiesta Popular Gastronómica Programada: del Asador	44
Figura 16: Plato.....	45
Figura 17: Seguridad.....	46
Figura 18: Cortesía y Profesionalidad del personal	47
Figura 19: Problemas durante la prestación del servicio al visitante.....	47
Figura 20: Empatía.....	48
Figura 21: Fiabilidad.....	48
Figura 22: Atributos del servicio relevantes para el visitante	49
Figura 23: Nivel de satisfacción del visitante.....	50
Figura 24: Atributos seleccionados para evaluar el servicio presentados por dimensión....	51
Figura 25: Propuesta de folleto de Buenas Prácticas de Manufactura.....	55
Figura 26: Variables y dimensiones utilizadas para diseñar el instrumento de medición ...	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I: Normas que regulan manipulación alimenticia a nivel nacional e internacional ...	21
Tabla II: Cronograma 2017 de fiestas populares gastronómicas programadas	30
Tabla III: Cronograma 2018 de fiestas populares gastronómicas programadas.....	31
Tabla IV: Plan de mejoras de atributos con calificación medio-baja	58
Tabla V: Alcance de fiestas populares gastronómicas programadas	60

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El turismo cultural considera la participación activa tanto de las comunidades como de los visitantes, permitiendo de este modo un contacto directo con las costumbres locales, el folklore, el arte, la ideología, la comida y la lengua (López-Guzmán y Sánchez Cañizares, 2012). Dado que esta transmisión fortalece la identidad de los pueblos, toda tradición o expresión viva heredada de los antepasados y posteriormente transmitida a sus descendientes como tradiciones orales, actos festivos y usos sociales se las considera parte del patrimonio cultural inmaterial de la humanidad (UNESCO, 2017).

Una forma de conocer las culturas locales es a través de las fiestas populares gastronómicas programadas, las cuales forman parte de la oferta turística y actúan como nexo entre la actividad y el patrimonio cultural inmaterial. Es así como los conceptos de gastronomía, turismo y patrimonio se interrelacionan. Los festivales gastronómicos realzan el “sabor” de una región o etnia a través de la difusión de sus platos típicos, donde los visitantes pueden obtener una experiencia completa de raíces o tradiciones, fortaleciendo así al turismo cultural local y constituyendo a la gastronomía como un elemento dinamizador del espacio social.

Además, la organización de fiestas populares que ponen en valor la gastronomía local conlleva su documentación y programación sistemática en un calendario provincial o nacional, como así también su reglamentación, permitiendo proteger el patrimonio cultural inmaterial que moviliza y otorgando identidad a la sociedad que las sustenta. En la actualidad, los asistentes a este tipo de fiestas otorgan cada vez mayor valor a la calidad de los servicios demandados, para la satisfacción de sus expectativas.

Los servicios se componen de características intangibles que complejizan la evaluación de la calidad del servicio prestado, consecuencia del *mecanismo de percepción* en el cual intervienen los sentidos, la voluntad y la predisposición que la persona experimenta frente a su consumo. De esta conjunción resulta el juicio de valor sobre calidad del servicio percibida por el visitante al momento de interactuar con algún elemento perteneciente a las dimensiones del servicio.

“Un servicio de calidad implica una correcta interpretación a tiempo de manera confiable, accesible y segura de las necesidades de los consumidores” (Campos, 1992 en Correia Paulino *et al.*, 2012:764). Por ello, es de vital importancia entender cómo, los visitantes a fiestas populares, perciben la calidad del servicio a partir de atributos específicos y cómo ello afecta a su nivel de satisfacción. Para ello, es necesario elaborar indicadores a partir de

atributos específicos del servicio que permitan medir la experiencia del visitante sobre las diferentes dimensiones que lo componen.

En este sentido, la utilización de la metodología SERVPERF (SERVice PERFormance¹) como base para evaluar la calidad percibida por los visitantes sobre el servicio prestado en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste de la Provincia de Buenos Aires, permite analizar la percepción global e individual del servicio. Este análisis y evaluación permiten detectar atributos que requieren mayor atención para lograr la mejora continua en la prestación del servicio. A partir de los resultados obtenidos, se recomiendan una serie de lineamientos vinculados con actividades de concientización sobre la manipulación de alimentos, la gestión de la satisfacción del cliente y la definición del alcance de este tipo de fiestas en función de diferentes criterios.

¹ [Desempeño del servicio]

CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO

CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO

1.1. Planteamiento del problema de investigación

La importancia de la gastronomía para el turismo, permite señalar que constituye una rama del turismo cultural y un medio para recuperar la alimentación tradicional, donde el visitante conoce hábitos y modos de vida de una comunidad a través de sus representaciones gastronómicas y de esta manera, puede vivir una experiencia sensorial completa. La motivación principal del viaje radica en la búsqueda del placer a través de la alimentación, permitiendo el contacto con las raíces culinarias y con la cultura del lugar. Esta modalidad puede ser gestionada a partir de atractivos como la cocina regional, los eventos gastronómicos y la oferta de establecimientos alimenticios. En este sentido, las fiestas públicas pueden definirse como “manifestaciones socioculturales complejas que incluyen rituales y diversión, pero que implica muchas más dimensiones en relación con la colectividad que las celebra y protagoniza” (Meléndez, 2001:45). Las fiestas de esta índole aportan conocimiento patrimonial contribuyendo a la preservación de una cultura basada en la historia local, promoviendo su legado cultural y valores.

A su vez, Meléndez (2001) destaca que este tipo de celebraciones forman parte de un patrimonio etnográfico que tiene elementos inmateriales de una cultura como es el arte, la comida y el folklore, pertenecientes a un contexto histórico cultural determinado. De este modo, las fiestas populares gastronómicas se caracterizan por la integración del visitante y la comunidad receptora mediante la degustación de un plato regional, viviendo la experiencia de su significado y la apreciación de su sabor.

En este marco, el Organismo Nacional de Turismo (2017) ha definido sus líneas principales de actuación del Turismo Gastronómico, bajo la premisa de posicionar a la cocina argentina a nivel internacional y nacional, destacando su diversidad dentro del país y revalorizando la cadena de valor integrada por los distintos sectores.

Estas premisas se enmarcan bajo el sello CocinAR, Cocina Argentina, promoviendo y teniendo como base a las fiestas y festividades populares vinculadas, las personalidades destacadas del área gastronómica y establecimientos e instituciones reconocidas. El propósito del Plan CocinAR se centra en el impulso de la cultura basada en la recuperación de la alimentación tradicional de cada región del país y la revalorización del patrimonio culinario. Además, esto permite favorecer las economías locales y regionales, generando

nuevas oportunidades de empleo y aumentando el nivel de calidad de vida de los residentes (Organismo Nacional de Turismo, 2017).

Las fiestas gastronómicas ofrecen productos y servicios que incluyen elementos tangibles e intangibles que complejizan la evaluación de la calidad del servicio prestado. Ello se debe al mecanismo de percepción, en el que intervienen los sentidos, la voluntad y la predisposición que una persona tiene frente a la experiencia de consumo. De este proceso resultará el juicio de valor sobre la calidad del servicio percibida por el visitante al momento de interactuar con alguno de los elementos pertenecientes a las distintas dimensiones del servicio y cómo ello afecta a su satisfacción.

En la actualidad, los asistentes a este tipo de eventos son cada vez más conscientes sobre el valor que aporta la calidad al servicio solicitado y la búsqueda de satisfacción de sus expectativas. Por ello, el grado de satisfacción se mide a través de la percepción global del servicio que los visitantes señalen.

A partir de lo expuesto, la presente investigación pretende conocer posibles deficiencias en el servicio ofrecido mediante la evaluación de la calidad percibida por los visitantes a fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste de la Provincia de Buenos Aires que forman parte del Calendario Turístico Provincial. Para ello, se determinan diferentes atributos de calidad específicos al objeto de investigación definidos desde la percepción que los visitantes tienen sobre diferentes dimensiones de la prestación del servicio, los cuales se evidencian en los *momentos de verdad* del servicio.

1.2. Objetivos

Se plantea como **objetivo general**:

Evaluar la calidad percibida por los visitantes sobre el servicio prestado en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste de la provincia de Buenos Aires.

En función del objetivo general, se definen los siguientes **objetivos específicos**:

- Conocer las fiestas populares gastronómicas programadas que se realizan actualmente en el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires.
- Determinar atributos para la medición de la calidad en las fiestas populares gastronómicas programadas en función del comportamiento del visitante.
- Caracterizar el comportamiento de los visitantes que asisten a estos eventos programados.

- Medir y analizar la calidad percibida por visitantes en fiestas populares gastronómicas programadas en función de los atributos de calidad percibida previamente definidos.
- Establecer lineamientos tendientes a la mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios brindados en estos eventos programados que contribuyan a su vez, a generar valor para los visitantes.

1.3. Hipótesis

La calidad percibida por los visitantes que asisten a las fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense refleja deficiencias en la prestación del servicio afectando su nivel de satisfacción.

1.4. Metodología y técnicas

La presente investigación presenta un enfoque cuali-cuantitativo en tanto se recaba, analiza y vinculan datos cualitativos y cuantitativos durante el proceso de investigación. El enfoque mixto permite “lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno a investigar y a su vez, brinda mayor seguridad sobre los resultados de una investigación científica” (Hernández Sampieri, *et al.*, 2014:537).

Se establece una primera fase, desde un enfoque cualitativo y con un alcance exploratorio. Para ello, se utilizan fuentes de información secundarias tales como revisión bibliográfica de libros, artículos científicos, normativas y sitios webs a fin de familiarizarse con el tema bajo análisis.

La segunda fase, de carácter cuantitativo y con un alcance descriptivo, utiliza fuentes de información primaria a través de la realización de encuestas y observación no participante sobre el evento y el comportamiento de los visitantes que asisten a fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste de la Provincia de Buenos Aires seleccionadas para la presente investigación. En forma complementaria, se realizan entrevistas semiestructuradas a informantes clave vinculados a la organización de los eventos (Figura 1).

Las técnicas que se emplean para el análisis de la información obtenida son la tabulación de datos a través de tablas dinámicas, gráficas de barra y circulares, así como técnicas estadísticas específicas que permiten valorar la importancia relativa sobre determinados atributos de calidad.

Dadas las características de los procesos del servicio ofrecido en las fiestas populares gastronómicas programadas y, teniendo en cuenta, el comportamiento del visitante durante esos procesos, la presente investigación toma como base el modelo de medición de calidad SERVPERF. El mismo se fundamenta en el estudio de las percepciones acerca del servicio prestado en función de los atributos que los consumidores seleccionen para juzgarlo. La aplicación de este modelo se ha realizado con algunas modificaciones adecuándolo a las características propias del servicio bajo análisis. Las dimensiones del modelo SERVPERF se basan en las dimensiones del modelo SERVQUAL, las mismas son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

En relación con la muestra, se toman como unidad de análisis los visitantes que concurren a las fiestas populares gastronómicas programadas que se realicen en la región del Sudoeste Bonaerense durante los años 2017 y 2018. A partir de ello, se toman como unidades muestrales los visitantes que asisten a: Fiesta del Asador en la localidad de Bordenave, Partido de Puan (Noviembre de 2017); Fiesta la Omelette Gigante en Pigüé, Partido de Saavedra (Diciembre de 2017) y Fiesta del Camarón y el Langostino en Ingeniero White, Partido de Bahía Blanca (Semana Santa en 2018).

El alcance de la muestra determinado por la selección de estas tres fiestas se fundamenta en un conjunto de decisiones. En este sentido, las fiestas seleccionadas pertenecen a diferentes Partidos que componen la región del Sudoeste Bonaerense; en función de ello, la elección de aquellas fiestas próximas a realizarse en el tiempo, al momento del relevamiento de datos. Finalmente, la toma de decisiones también se basa en la disponibilidad de recursos y, el alcance y finalidad que tiene una tesina de grado.

En el marco de este conjunto de decisiones metodológicas, y a fin de determinar el tamaño de la muestra se decide realizar un sondeo. No obstante, se toman como referencia los criterios presentados por Vieytes (2004: 403,404) para definir el tamaño de la muestra en función del universo. Según este criterio, la recolección de datos se basa en un tipo de muestreo no probabilístico bajo la modalidad opinático o intencional. Este tipo de muestreo se basa en que el investigador selecciona de manera directa e intencionada a los distintos individuos que componen una población perteneciente a grupos supuestamente típicos para que la muestra sea lo más representativa posible a los efectos de la investigación en desarrollo.

De este modo, a partir de la información obtenida sobre cantidad de visitantes a través informantes clave, se estima un número de personas menor a 10.000 pero mayor a 1.000 que

visitan cada una de las fiestas populares del sudoeste bonaerense. Por ende, según la autora Vieytes (2004) el tamaño adecuado de la muestra correspondería a un valor entre 275 y 378 individuos, se decide realizar un sondeo a 135 visitantes teniendo en cuenta que durante el proceso de recolección de datos se observa repetición de características en las respuestas brindadas.

En relación con el procedimiento metodológico seleccionado para realizar el proceso de medición a través de los encuestas, resulta necesario trasladar los conceptos teóricos a un nivel más práctico que posibilite al investigador analizar las variables consideradas. A este procedimiento se lo llama operacionalización, el cual implica definir el proceso de medición del universo al cual se está estudiando y así poder confeccionar las encuestas y entrevistas que se crean correspondientes (Vieytes, 2004). En la presente investigación, el concepto hace referencia a la *calidad percibida del servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense*. A partir de este concepto, se desprenden diversas variables para determinar su definición operacional. Las variables seleccionadas son: *Perfil sociodemográfico del visitante*, *Características tangibles e intangibles del servicio* y *Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio*.

A partir de la definición de las variables, es necesario especificar las dimensiones y subdimensiones que son los aspectos parciales que las constituyen para poder, de forma ordenada, clasificar y evaluar cada una de ellas. Una vez establecidas las mismas, se generan una serie de indicadores con sus respectivos ítems para poder entablar la encuesta, son las preguntas que el encuestado debe responder (Vieytes, 2004).

El proceso de relevamiento de datos se realiza a través de un total de 34 ítems. Para cada uno de ellos se utilizan mayormente preguntas de tipo cerradas incluyendo distintos tipos de escalas como la de Likert, Guttman y de Rangos, dado que su posterior codificación resulta ser más sencilla.

Con respecto al proceso de validación del instrumento de recolección de datos, se ha recurrido al coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, el cual permite evaluar el nivel de confiabilidad mediante un análisis de consistencia interna dado que se trata de un índice que toma valores entre 0 y 1, donde cero representa confiabilidad *nula* y el número 1 *perfecta* (Ibarra Morales y Casas Medina, 2014).

Para aplicar el índice mencionado, se han tomado las preguntas medidas en escala Likert correspondientes a las encuestas realizadas en las fiestas relevadas. La escala Likert

empleada es de cuatro puntos, siendo el número cuatro el de mayor relevancia hasta uno, el de menor importancia. El resultado de confiabilidad Alfa Cronbach es 0.8, es decir, que la consistencia interna de la encuesta se encuentra entre las categorías *aceptable* y *elevada* dado que el valor obtenido es cercano al número 1 y no presenta errores significativos al momento de realizar la medición a través de las encuestas.

En relación con el análisis de los datos, los resultados se tabulan mediante la realización de gráficos circulares 3D, gráficos de barra y de tablas dinámicas expresados en porcentajes por cada pregunta tabulada correspondiente a las dimensiones establecidas por el modelo SERVPERF para interpretar los resultados de calidad percibida.

En definitiva, la selección y tamaño de la muestra utilizados para el relevamiento de datos reflejan ser fiables dado que el resultado expresado por el índice de medición de confiabilidad Alfa Cronbach se considera “aceptable/elevado” lo cual significa que los métodos de recolección no presentan errores significativos al momento de aplicarlos, por ende, la muestra utilizada es representativa brindando información confiable de la población estudiada.

Figura 1

Trabajo de campo en fiesta Omelette Gigante, Pigüé. Año 2017.



Fuente: Tesio, P., 2017.

CAPÍTULO II:

MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Conceptual

A continuación se presentan los conceptos referentes al tema bajo estudio que guían la investigación.

2.1.1. La relación patrimonio, gastronomía y turismo

El patrimonio es una construcción ideológica, social y cultural constituida por elementos materiales e inmateriales que contienen un valor significativo que se transmite de generación en generación caracterizando la sociedad de la cual formaron parte (Arévalo, 2004).

Actualmente, el concepto de patrimonio va más allá de la herencia, se lo define como un resultado de procesos de activación patrimonial donde los distintos actores sociales de una comunidad seleccionan determinados objetos susceptibles de ser patrimonializados (Prats, 1998 citado en Gallucci y Guerrero 2015:148). A partir de esta concepción del patrimonio,

“se considera el mismo como un concepto dinámico y cambiante, no solamente debido a su temporalidad intrínseca, sino que implica una lucha permanente contra la pérdida de significación para los contemporáneos, porque el patrimonio no sólo remite exclusivamente al pasado, sino también la cultura que se crea en el presente es futuro patrimonio para las nuevas generaciones” (Puccio, 2004 citado en Gallucci y Guerrero 2015:148).

El patrimonio cultural se puede clasificar en tangible e intangible. El primero hace referencia a todas las expresiones físicas de la cultura tales como los monumentos, edificios, objetos arqueológicos, religiosos y artísticos (García García y Rivas Badillo, 2007). El segundo, refiere toda tradición o expresión viva heredada de los antepasados y posteriormente transmitida a sus descendientes como tradiciones orales, actos festivos y usos sociales (UNESCO, 2017). Dentro de esta categoría se destaca la gastronomía, dado que es un elemento importante de construcción social y representativo de la cultura de una comunidad que permite mantener el sentido de pertenencia cultural de las comunidades locales (Mascarenhas Tramontin y Gândara Gonçalves, 2010).

Así como el concepto de patrimonio es dinámico y cambiante a través del tiempo, el turismo es una actividad compleja que se encuentra sumergida en una constante evolución tecnológica, social y económica causada por el fenómeno de la globalización. Estos cambios se ven reflejados en los actos de consumo marcando nuevas tendencias, donde se evidencia una demanda cada vez más exigente e individualizada y una oferta cada vez más diversificada. Tal como menciona Conti y Cravero Igarza (2010) la constante evolución del concepto de patrimonio tiene su relación con la diversificación constante de la oferta turística

en el tiempo. Es necesario reconocer que no siempre los recursos patrimoniales tienen en sí la adecuada aptitud para insertarse en la oferta turística. En tal sentido, estos autores señalan que para que el patrimonio pueda tener uso turístico se debe planificar y garantizar la conservación, el estudio y la valorización del mismo (Tresserras, 2005 citado en Conti y Cravero Igarza 2010).

El turismo cultural considera la participación activa de las comunidades y el visitante, permitiendo un contacto directo con las costumbres, el folklore, el arte, la ideología, la comida, la lengua y los distintos estilos de vidas, fortaleciendo la identidad de los pueblos (López-Guzmán y Sánchez Cañizares, 2012). Es importante destacar que la gastronomía forma parte de la historia cultural, social, ambiental y económica de los pueblos y sus habitantes, reflejando un determinado estilo de vida. Además, como destacan Mascarenhas Tramontin y Gândara Gonçalves (2010), la producción de la gastronomía puede ser tomada como un elemento del espacio social y representativo de la cultura ya que el visitante puede experimentar parte de ella al participar de un proceso de degustación de platos típicos y regionales, en tanto dicho proceso se encuentra cargado de emociones y simbolismos pertenecientes a una determinada comunidad diferenciándolas de las demás y provocando el desplazamiento de los turistas.

En este marco, el turismo gastronómico puede ser entendido como una rama del turismo cultural y un medio para recuperar la alimentación tradicional, donde el visitante puede conocer los hábitos y maneras de vivir de una comunidad a través de sus representaciones gastronómicas y así vivir una experiencia sensorial completa. La motivación principal del viaje es la búsqueda del placer a través de la alimentación, permitiendo el contacto con las raíces culinarias y con la cultura del lugar (López-Guzmán y Sánchez Cañizares, 2012). Según Almeida, Santos & Guedes (2008, citado en Ceretta y da Silva Heres, 2012) la cocina es una manifestación cultural compleja que no sólo implica el acto de comer sino que involucra ciertos modos de vida asociados a una determinada cultura que presenta dinamismo temporal y espacial. De este modo, “se va creando una cocina de carácter étnico utilizada con mucha frecuencia en el turismo para resaltar las características de una cultura en particular” (Schlüter, 2006:49 citado en Ceretta y da Silva Heres 2012:1563).

Una forma de conocer estas culturas locales es a través de las fiestas populares gastronómicas, las cuales forman parte de la oferta turística-recreativa y actúan como nexo entre la actividad y el patrimonio cultural inmaterial. Según Meléndez (2001:45) las fiestas pueden definirse como “manifestaciones socioculturales complejas que incluyen rituales y

diversión, pero que implica muchas más dimensiones en relación con la colectividad que las celebra y protagoniza”. La importancia social de estas manifestaciones socioculturales radica en una mayor integración entre los distintos actores que intervienen tanto en su organización como en su desarrollo. Además, las fiestas de esta índole aportan conocimiento patrimonial contribuyendo a la preservación de una cultura basada en la historia local, promoviendo su legado y valores.

Entre los actores sociales que intervienen en el proceso se mencionan los visitantes, organizadores, entidades públicas y privadas que forman parte de las mismas así como los habitantes del lugar. Ellos cumplen un rol fundamental porque proyectan valores éticos, problemas y satisfacciones, a través del patrimonio permitiendo una conexión intercultural entre ellos y los visitantes, contribuyendo al desarrollo local donde se realizan este tipo de fiestas. Para Negrine (2008, citado en Ceretta y da Silva 2012:1563), “estas manifestaciones constituyen un sector de la cultura que se presenta en diferentes regiones de una región o país, motivando el desplazamiento de personas de cualquier edad, origen y condición social”. Los festivales gastronómicos consiguen realzar el “sabor” de una región o etnia a través de la difusión de sus platos típicos, donde a los visitantes pueden obtener una experiencia completa de raíces o tradiciones, fortaleciendo así al turismo cultural local.

En síntesis, gastronomía, turismo y patrimonio se complementan e interrelacionan. El patrimonio cultural inmaterial está conformado por todas aquellas tradiciones y costumbres de una comunidad que se transmiten de generación en generación dado su valor identitario. Dentro de esta clasificación, se destaca la gastronomía como uno de los recursos culturales destacados dentro de la oferta turística recreativa actual y como un elemento dinamizador del espacio social en las fiestas populares gastronómicas. La organización de fiestas populares que ponen en valor la gastronomía local conlleva su documentación, programación sistemática en un calendario provincial o nacional y reglamentación, permitiendo proteger el patrimonio cultural inmaterial que moviliza y otorga identidad a la sociedad que las sustenta.

2.1.2. La calidad percibida del servicio gastronómico

El establecimiento y gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente/visitante y la organización, conforman el concepto de servicio para el visitante. Esa relación se vale de la interacción y retroalimentación entre las distintas personas que constituyen las etapas del proceso del servicio con el objetivo básico de mejorar las experiencias que el mismo ofrece (Duque Oliva, 2005). Para comprender las distintas etapas

que integran un servicio turístico es necesario analizar el concepto del mismo y su caracterización. Según Horovitz (1990, citado en Duque Oliva 2005:65) el servicio es definido como el “conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” y se caracteriza por cuatro propiedades que los diferencian de los productos, ellas son intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

Para referirse a la calidad percibida del servicio, es importante resaltar que un servicio se diseña a partir de atributos. Un atributo es una mezcla de características brindadas por consumidores cuya validación se produce cuando ellos le asignan un valor. De este modo, los atributos pueden ser considerados como los significantes de las emociones esperadas ya que representan la esencia de las expectativas, demostrando que son completamente subjetivos (Capece, 2006).

Por lo tanto, se pueden distinguir dos dimensiones que componen los servicios. La dimensión física se refiere al contacto que toma el cliente/visitante con todos los atributos tangibles del servicio. La dimensión psicológica indica el modo en que el usuario percibe y, acepta o rechaza la calidad de ese mismo componente físico. Por esta razón, la calidad ya no es solamente la ejecución correcta de una determinada actividad, sino que se define en función de los resultados de los momentos de verdad que el visitante ha vivenciado. Conocer el ciclo del servicio junto con sus momentos de verdad ayuda al prestador del servicio a entender qué está buscando el visitante y cómo percibe al servicio (Albretch, 1992 citado en Duque Oliva 2005).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado en Duque Oliva 2005), las características diferenciales de los servicios generan consecuencias en el estudio de la calidad del servicio, en tanto crean un mayor nivel de incertidumbre en el consumidor a la hora de contratarlos. Ello se debe a que la valoración por parte de él es totalmente subjetiva y surge de la comparación entre sus expectativas y los resultados de los procesos de prestación del servicio, es decir, la calidad percibida.

A partir de lo expuesto se define la calidad percibida como la “evaluación global, similar a una actitud, que el consumidor realiza sobre el nivel de excelencia o superioridad del servicio ofrecido por una determinada organización” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 citado en Duque Oliva 2005:68). En este contexto, existen distintos modelos de medición de la calidad que ayudan a estudiar la misma, los más destacados son “De la imagen” del autor Grönroos -escuela nórdica-, “SERVQUAL” de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry

–escuela americana-, “SERVPERF” de los autores Cronin y Taylor, “Desempeño Evaluado” del autor Teas y por último el “De los tres componentes” de Rust y Oliver.

El modelo de medición de la calidad SERVPERF -SERVice (servicio) PERFormance (desempeño)- nace como crítica al modelo SERVQUAL. A diferencia de este último, el modelo SERVPERF deja de lado las expectativas considerando su influencia sobre la percepción de las personas al momento de establecer contacto con alguno de los aspectos o dimensiones del servicio (Ibarra Morales y Casas Medina, 2014). Por ello, Cronin y Taylor llegan a la conclusión que una correcta medición de la calidad percibida debe basarse sobre las actitudes expresadas durante los momentos de verdad, donde el consumidor puede formarse una imagen global del servicio y así conocer si se encuentra satisfecho o no con el nivel de prestación del servicio (Duque Oliva, 2005).

Las ventajas de aplicar este modelo consisten en reducir el tiempo del proceso de recolección de datos, un análisis de información más sencillo dado que se utiliza un número reducido de ítems en las encuestas y las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción de los visitantes en contraposición con las medidas diferenciales, presentes en el modelo SERVQUAL. Además, al aplicar este modelo no existe pérdida de información dada la incorporación de preguntas relacionadas a la percepción global del servicio que permiten contemplar la contribución de cada uno de los ítems al nivel de satisfacción global alcanzado.

La gestión de la calidad del servicio resulta de vital importancia para cumplir con los requisitos para la satisfacción del cliente. Un servicio de calidad “implica una correcta interpretación a tiempo de manera confiable, accesible y segura de las necesidades de los consumidores” (Campos, 1992 en Correia Paulino *et al.*, 2012:764). Evaluar la calidad percibida en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense a través de las diferentes dimensiones del servicio, con especial énfasis en atributos relacionados con la manipulación alimenticia, permite conocer las deficiencias que presenta el servicio y lograr la mejora continua.

El concepto de calidad en el ámbito gastronómico ha ido incorporando nuevos atributos a partir de mayor disponibilidad de información y conocimientos por parte del consumidor, así como de los cambios en la estructura sociocultural y económica de la sociedad. Se remarcan como requisitos primordiales higiene e inocuidad de alimentos. También son importantes otros atributos como el precio, el diseño, el ambiente, la cantidad de comida, la seguridad de lo ofrecido, la ubicación del predio o establecimiento donde se ofrece el servicio, un servicio atento y eficaz, entre otros. Cada uno de estos atributos varía en función

de quién sea el que los juzgue, desde el productor, el fabricante, el distribuidor hasta el consumidor.

Los atributos relacionados al proceso de manipulación alimenticia son relevantes dado que al momento de manipular alimentos -desde que es transportado hasta que es servido al consumidor- es necesaria la implementación de buenas prácticas de manufactura (BPM) que garanticen la seguridad e inocuidad de los mismos a través de distintos métodos de producción, manipulación, almacenamiento y distribución de las comidas.

En este sentido, es necesario comprender la relación entre las propiedades o atributos de calidad dado que un alimento puede ser descrito a través de atributos físicos, químicos o microbiológicos. Esto es posible gracias a la gestión de calidad a lo largo de cada uno de los eslabones de la cadena alimenticia. Los distintos tipos de calidad aplicable a alimentos son: la calidad higiénica y sanitaria (no deben causar enfermedades al consumidor), la bromatológica (relacionada con las propiedades nutritivas que requiere el organismo), la sensorial u organoléptica (relacionadas con los cinco sentidos y con experiencias pasadas e ideas complementadas con reacciones emocionales), la tecnológica (referida a la conformación y composición del alimento), la de uso (componente ético que agrupa un conjunto de propiedades que influyen en su compra) y la relacionada con los aspectos de salud (Prieto, *et al.*, 2008).

La calidad de la materia prima, las condiciones ambientales y la higiene en los equipamientos utilizados es primordial para la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) provenientes de bacterias, parásitos y virus que se encuentran en ellos. Por lo tanto, cuando los consumidores se encuentran en contacto con alguna de las etapas de la prestación del servicio, se debe velar por la seguridad de ellos dado que no es solamente algo que asegura el éxito de la prestación del servicio sino que influye en la calidad de vida de los visitantes. Las principales causas de las enfermedades transmitidas por alimentos son la falta de higiene de los utensilios, manos y equipamientos, cruzamiento de los alimentos crudos y cocidos, uso de alimentos contaminados, exposición prolongada de los alimentos a temperaturas inadecuadas y cocción insuficiente de los productos alimenticios (Correia Paulino *et al.*, 2012).

A modo de cierre, en la prestación de servicios relacionados con la gastronomía es de vital importancia contar con una correcta ejecución de cada uno de los procesos correspondientes a las áreas de manipulación, producción y transporte de los alimentos dado que el grado de

cumplimiento de atributos influyen en la imagen global percibida del servicio por los visitantes y, a su vez, en su calidad de vida.

En este sentido, la utilización de la metodología SERVPERF como base para evaluar la calidad percibida por los visitantes sobre el servicio prestado en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste de la provincia de Buenos Aires, permite analizar la percepción global e individual del servicio con el fin de obtener el nivel de satisfacción general por parte de los visitantes poniendo en evidencia dónde existen falencias o qué dimensiones o atributos requieren atención para la mejora continua de la calidad del servicio.

2.2. Marco Normativo

2.2.1. Normas aplicables al servicio de fiestas populares gastronómicas programadas

Desde el punto de vista legal no se evidencia regulación alguna para la prestación de servicios gastronómicos ofrecidos en fiestas populares gastronómicas programadas en Argentina y, en particular en el sudoeste bonaerense. Los municipios aplican distintas exigencias obligatorias o reglamentaciones según corresponda a fin de velar por el cumplimiento de los requisitos que hacen a la calidad, así como también para regular la información que llega a los visitantes acerca de la seguridad alimentaria para saber qué están consumiendo y en qué condiciones se encuentra.

A nivel internacional, existen distintos tipos de organismos que regulan la manipulación de alimentos en todas sus etapas tales como la Organización Mundial de la Salud y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación que, a través del Codex Alimentarius, integran aquellas normas específicas para las diferentes actividades. A nivel nacional, se encuentra vigente la Ley N° 18.824 -Código Argentino Alimentario- y su correspondiente Decreto N° 2126/71, en los cuales se establece la vigencia de normas higiénico-sanitarias, bromatológicas y de identificación comercial. Esta ley, junto con sus disposiciones, se debe aplicar y hacer cumplir por las autoridades sanitarias nacionales, provinciales y/o municipales.

Así como se hallan organismos que regulan de manera obligatoria la manipulación de alimentos, existen instituciones u organismos que permiten regular la calidad alimenticia proporcionando normas voluntarias de aplicación. A nivel internacional, se encuentra la Organización Internacional de Normalización (ISO²), organismo encargado de brindar

² [(ISO) International Organization for Standardization]

estándares para la regulación de la calidad en el ámbito industrial y comercial conformado por diversas organizaciones de normalización nacionales, así como lo es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en Argentina.

El cumplimiento legal de los requisitos para la higiene, junto con los atributos que los visitantes valorizan al momento de la experiencia (tales como el precio, la atención al visitante, la presentación del plato, el ambiente, entre otros) hacen a la calidad del servicio ofrecido.

La tabla III muestra algunas de las normas -obligatorias o voluntarias- existentes relacionadas con la alimentación a nivel internacional y nacional.

Tabla I

Normas que regulan manipulación alimenticia a nivel nacional e internacional

	NORMAS	ORGANISMOS	¿QUÉ ESTABLECE?
OBLIGATORIAS	Codex Alimentarius - Normas internacionales de los alimentos (INTERNACIONAL)	- Organización Mundial de la Salud (OMS) - Organización de las Naciones Unidas para Alimentación y la Agricultura (FAO ³)	Es el código de alimentación que integra todas las normas, directrices y recomendaciones y códigos de comportamiento. El Código se creó para proteger la salud de los consumidores, garantizar comportamientos correctos en el mercado internacional de los alimentos y coordinar todos los trabajos internacionales sobre normas alimentarias.
	Código Alimentario Argentino (NACIONAL)	- Ministerio de Salud	Es la Ley Nacional en la cual se promulga, junto a su decreto 2126/71, las normas higiénico-sanitarias, bromatológicas y de identificación comercial.

³ [(FAO) Food and Agriculture Organization of the United Nations]

OBLIGATORIAS	Buenas Prácticas de Manufactura (Código N° II)	Código Alimentario Argentino	Son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano y, sus ejes principales son la higiene y la forma de manipulación.
VOLUNTARIAS	ISO 22000 – Sistemas de gestión de inocuidad de alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria (INTERNACIONAL)	Organización Internacional de Estandarización/ Normalización (ISO)	Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que combina elementos clave para asegurarla a lo largo de toda la cadena alimentaria, hasta el punto de consumo final como: comunicación interactiva, gestión del sistema, programas de prerrequisitos, principios del HACCP.
	IRAM 14201 - Servicios de alimentos. Buenas Prácticas de Manufactura (NACIONAL)	- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) - Comisión Panamericana de Normas Técnicas	Se propone esta norma para la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos por las fallas existentes que se producen en los servicios de alimentos.

Fuente: Tesio, P., 2017 sobre la base de FAO y OMS, 2003 y Prieto, M., *et al.*, 2008.

Cabe señalar que las Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación (BPM) son el punto en común entre el servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas y los alimentos y, son los procesos referidos a ellas los que están en contacto directo con los visitantes. Estas prácticas son los principios básicos de higiene para la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para consumo humano (Salgado y Castro, 2007). Las Buenas Prácticas de Manufactura comprenden las etapas universales y básicas de cada uno de los procedimientos que controlan las condiciones de operación dentro de la prestación de un servicio y aseguran

las condiciones higiénicas de producción y preparación de los alimentos para evitar cualquier mal momento para las personas y así ofrecer comida apta para el consumo.

A nivel internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud proponen medidas sencillas para quienes manipulen alimentos ofreciendo así información básica para que el personal evite la contaminación de los productos que elabora (Figura 2).

Figura 2

Requisitos internacionales sobre manipulación de alimentos



Fuente: Tesio, P., 2018 sobre la base de Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, 2011.

A nivel provincial -conforme a lo establecido por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires (2011)- las Buenas Prácticas de Manufactura se resumen en cinco aspectos críticos que hacen a la manipulación alimenticia. A continuación, la Figura 3 muestra estos cinco aspectos clave.

Figura 3

Cinco claves de inocuidad para alimentos, Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, Argentina



Fuente: Tesio, P., 2018 sobre la base de Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, 2011.

A partir de lo expuesto, cabe mencionar las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA). Estas pueden definirse como aquellas que se producen por la ingesta de alimentos contaminados por agentes productores de enfermedad (tales como bacterias, toxinas de microorganismos, virus, hongos, vegetales venenosos, sustancias químicas, metales) que, cuando se encuentran en condiciones óptimas de nutrientes, temperatura y humedad, se desarrollan y pueden afectar a la salud del consumidor.

Por lo general, el responsable del desencadenamiento de una ETA es la persona que manipula alimentos dado que estas obedecen a la ausencia de higiene o a descuidos producidos durante el desarrollo de la actividad. A continuación, en la Figura 4 se señalan las diferentes condiciones favorables que pueden ocasionar ETA (Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, 2011).

Figura 4

Condiciones para el desarrollo de Enfermedades Transmitidas por Alimentos



Fuente: Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, 2011.

En síntesis, los requisitos para la inocuidad de alimentos y su manipulación son importantes y necesarios en todas las etapas de gestión de un servicio dada las consecuencias que pueden generarse a través de una incorrecta manipulación.

CAPÍTULO III:
FIESTAS POPULARES
GASTRONÓMICAS
PROGRAMADAS DEL
SUDOESTE BONAERENSE

CAPÍTULO III: FIESTAS POPULARES GASTRONÓMICAS PROGRAMADAS DEL SUDOESTE BONAERENSE

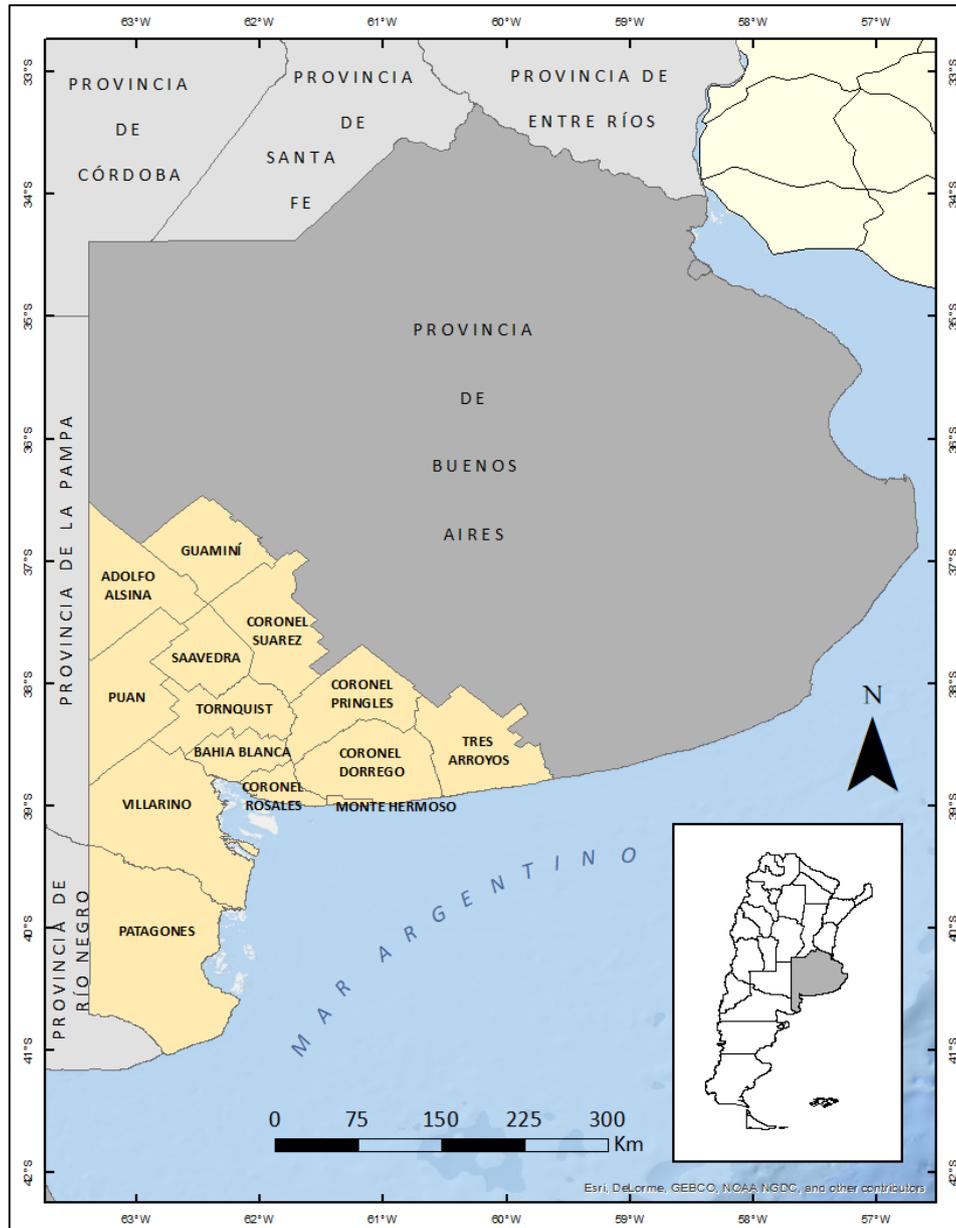
3.1. Caracterización de las fiestas populares gastronómicas programadas

La región del sudoeste de la Provincia de Buenos Aires, está integrada por los partidos de Adolfo Alsina, Bahía Blanca, Coronel Dorrego, Coronel Pringles, Coronel Rosales, Coronel Suárez, Guaminí, Monte Hermoso, Patagones, Puan, Saavedra, Tornquist, Tres Arroyos y Villarino (Figura 5). Esta región limita al Oeste con la Provincia de La Pampa y al Sur con la Provincia de Río Negro.

Según el Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda (INDEC, 2010) la región cuenta con una superficie estimada de 6.500.000 hectáreas, representando alrededor del 25% del territorio total de la Provincia de Buenos Aires, con una población de 15.625.084 personas (40% del total de la población de Argentina).

En cuanto a la actividad turística, el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires presenta diversas oportunidades que atraen grandes desplazamientos de personas en búsqueda del descanso, la aventura, la naturaleza, el campo, la cultura y el placer a través de la heterogeneidad de sus atractivos de ríos y lagunas, playas y sierras, ciudades y pueblos, termas y campo, que forman un conjunto de opciones turísticas para disfrutar durante todo el año. La extensa variedad de atractivos turísticos que posee la región, permite estructurar sus productos en cinco grandes categorías, las cuales son Turismo de sol y playa, Turismo de naturaleza y aventura, Turismo de salud y termas, Turismo de reuniones y Turismo de cultura (Beier, 2018). Este último, es sobre el cual hace hincapié la presente investigación dado que se caracteriza por el valioso patrimonio cultural distribuido a lo largo y a lo ancho de la región, destacando las fiestas populares que permiten exhibir la identidad de las ciudades y pueblos, donde se generan espacios de importantes celebraciones productivas, gastronómicas y religiosas.

Figura 5

Localización de la región sudoeste en la Provincia de Buenos Aires, Argentina

Fuente: Vendramini Marini, A., 2017, sobre la base de ArcGIS 10.3.1

En Argentina, durante el transcurso del año 2017, el Organismo Nacional de Turismo ha definido las principales líneas de acción relacionadas con el turismo gastronómico a fin de revalorizar y posicionar a la cocina argentina dentro del país y a nivel internacional. Estas premisas se enmarcan bajo el sello de CocinAR (Cocina Argentina), promoviendo y teniendo como base las fiestas y festividades populares vinculadas, personalidades destacadas del área gastronómica y establecimientos e instituciones reconocidas.

El propósito del Plan CocinAR se centra en impulsar la cultura basándose en recuperar la alimentación tradicional de cada región del país y revalorizando el patrimonio culinario. Además, esto favorece a las economías locales y regionales, generando nuevas oportunidades de empleo y aumentando el nivel de calidad de vida de los residentes (Organismo Nacional de Turismo, 2017).

A nivel provincial, según el calendario de fiestas y festivales populares de la provincia propuesto por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires para el año 2017 y 2018, se identifican entre 22 y 27 fiestas populares gastronómicas programadas en la región del sudoeste bonaerense (Tabla I y Tabla II). Además, se han incorporado otros eventos que no figuran aún en los mismos por la falta de información y actualización, o mismo por ser fiestas de menor rango.

Esta investigación se centra especialmente sobre tres fiestas realizadas en el transcurso del año 2017 y 2018. En función del calendario, se seleccionó la Fiesta de la Omelette Gigante en Pigüé, la Fiesta del Asador en Bordenave y, la Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino en Ing. White.

Tabla II

Cronograma 2017 de fiestas populares gastronómicas programadas en el sudoeste bonaerense

Mes	Fecha	Fiesta Popular	Localidad	Partido
Enero	12 al 15	Fiesta Nacional de la Cebada Cervecera	Puan	Puan
	14	Fiesta Provincial de la Ostra	Los Pocitos	Carmen de Patagones
	28	Fiesta del Churro	Villa Iris	Puan
Febrero	4	Fiesta de la Carbonada	Espartillar	Guaminí
	26 y 27	Fiesta Provincial de la Vendimia	Saldungaray	Tornquist
	3 al 5	Fiesta del Strudel	Santa María	Coronel Suárez
Marzo	4 al 7	Fiesta de la Soberanía Patagónica	Patagones	Carmen de Patagones
	26	Fiesta Regional de la Cebolla	Hilario Ascasubi	Villarino
Abril	Primera semana	Fiesta de los Descendientes de Alemanes del Volga	Huanguelén	Coronel Suárez
	Semana Santa	Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino	Ing. White	Bahía Blanca
	16 al 23	Fiesta Provincial del Olivo	Crel. Dorrego	Coronel Dorrego
Mayo	5 al 7	Fiesta Patronal - Kerb	San José	Coronel Suárez
Agosto	26	Schlachtfest (Fiesta de la Carneada)	San José	Coronel Suárez
Septiembre	10 y 11	Fiesta Patronal - Kerb	Santa María	Coronel Suárez
	10	Fiesta del Chorizo Seco	Aparicio	Coronel Dorrego
Octubre	8	Fiesta Patronal - Kerb	Santa Trinidad	Coronel Suárez
	27, 28, 29 y 30	Fiesta Provincial de la Llanura	Crel. Dorrego	Coronel Dorrego
Noviembre	3	Fiesta Nacional del Ajo	Médanos	Villarino
	12	Fiesta del Asador	Bordenave	Puan
	25 y 26	Fiesta Provincial de la Cocina al Disco	Pehuen-Có	Coronel Rosales
Diciembre	3	Fiesta de la Omelette Gigante	Pigié	Saavedra
	9 y 10	Fiesta Regional de la Historia de la Carne	Gral. Daniel Cerri	Bahía Blanca

Fuente: Tesio, P., 2017.

Tabla III

Cronograma 2018 de fiestas populares gastronómicas programadas en el sudoeste bonaerense

Mes	Fecha	Fiesta Popular	Localidad	Partido
Enero	11 al 14	Fiesta Nacional de la Cebada Cervecera	Puan	Puan
	13	Fiesta Provincial de la Ostra	Los Pocitos	Carmen de Patagones
	27	Fiesta del Churro	Villa Iris	Puan
Febrero	5	Fiesta de la Carbonada	Espartillar	Guaminí
	Última semana	Fiesta Provincial de la Vendimia	Saldungaray	Tornquist
Marzo	2 al 4	Fiesta del Strudel	Santa María	Coronel Suárez
	15 al 18	Fiesta Regional de la Cebolla	Hilario Ascasubi	Villarino
	24	Fiesta de los Descendientes de Alemanes del Volga	Huanguelén	Coronel Suárez
	29 al 1	Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino	Ing. White	Bahía Blanca
Abril	8 al 15	Fiesta Provincial del Olivo	Crel. Dorrego	Coronel Dorrego
Mayo	4 al 6	Fiesta Patronal - Kerb	San José	Coronel Suárez
Agosto	Fin de semana largo	Schlachtfest (Fiesta de la Carneada)	San José	Coronel Suárez
Septiembre	7	Fiesta de los Alemanes del Volga	El Perdido	Coronel Dorrego
	8	Fiesta Anual del Inmigrante	Crel. Pringles	Coronel Pringles
	9	Fiesta Patronal - Kerb	Santa María	Coronel Suárez
	14	Fiesta del Chorizo Seco	Garré	Guaminí
	19 al 22	Fiesta Provincial de la Llanura	Crel. Dorrego	Coronel Dorrego
Octubre	7	Fiesta Patronal - Kerb	Santa Trinidad	Coronel Suárez
	13	Fiesta del Mate y la Torta Frita	Copetonas	Tres Arroyos
Noviembre	2	Fiesta Nacional del Ajo	Médanos	Villarino
	4	Fiesta del Asador	Bordenave	Puan
	10 y 11	Fiesta Provincial de la Cocina al Disco	Pehuen-Có	Coronel Rosales
Diciembre	2	Fiesta de la Omelette Gigante	Pigüé	Saavedra
	Segunda semana	Fiesta Regional de la Historia de la Carne	Gral. Daniel Cerri	Bahía Blanca

Fuente: Tesio, P., 2018.

3.2. Atributos de calidad percibida valorados por los visitantes: Análisis individual por cada Fiesta

A continuación se presentan un análisis estilizado sobre la medición de los atributos de calidad percibida valorados por los visitantes al momento de interactuar con alguno de los elementos pertenecientes a las distintos componentes del servicio ofrecido en cada una de las fiestas que componen la muestra. Esta caracterización se realiza a través de las variables *Perfil sociodemográfico de visitantes*, *Características tangibles e intangibles del servicio* y *Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio*. Tal como se menciona en el apartado metodológico, cada una de estas variables se descompone en diferentes dimensiones, subdimensiones e indicadores. Una presentación detallada de las mediciones se encuentra en la tabla expuesta en el Anexo II.

Fiesta del Asador

El *Perfil sociodemográfico* de visitantes que concurren a la fiesta del Asador, presenta las siguientes características. A partir del sondeo realizado, se observa que el 67% de los visitantes son mujeres. Con respecto al rango etario, el 46% tiene entre 22 y 39 años y el 42% entre 40 a 59 años. En cuanto al tamaño del grupo, el 46% concurre en grupos de 3 a 5 personas y el 44% en grupos de 2 personas o sólo. Con respecto al lugar de residencia habitual, casi la totalidad de los visitantes (98%) pertenece a la provincia de Buenos Aires y el 96% no reside a más de 500 kilómetros de la localidad de Bordenave. En cuanto a la motivación, se señala que la mitad de los visitantes se acercan sólo por el hecho de asistir al evento. El mayor porcentaje de los encuestados (71%) ya ha visitado otras fiestas del sudoeste bonaerense, entre ellas se destaca la Cebada Cervecera que se realiza en la localidad de Puan (37%).

En relación con las *Características tangibles e intangibles del servicio*, se remarcan los siguientes resultados. En relación con la dimensión Elementos Tangibles y en particular las Instalaciones, el 64% considera que el tamaño del predio destinado a visitas es suficiente para el total de personas. A su vez, el 64% no conoce el estado de los baños dado que no los han encontrado o no han acudido a los mismos. La iluminación del predio es considerada adecuada por casi la totalidad de los visitantes.

Con respecto al Equipamiento, el 50% de los encuestados califica como inadecuada a la ambientación de la fiesta. Por el contrario, casi el 90% afirma que el estado de equipo de

sonido se encuentra en buenas condiciones. Con respecto a la Limpieza, el 91% de los visitantes la considera entre muy buena y buena.

En relación con la Vestimenta, si bien el 78% de los visitantes considera que el personal en contacto con los alimentos utiliza la vestimenta adecuada para su manipulación, sólo el 39% de las respuestas señala que utilizan guardapolvos o delantales, el 13% gorros o cofias y otro 17% guantes. Por último, con respecto al Plato el 82% de los encuestados señala que su presentación es buena o muy buena.

Con respecto a la dimensión Responsabilidad, la misma analiza Seguridad y Cortesía. Con respecto a Seguridad, el 69% de los visitantes señala que no existen elementos peligrosos en contacto con el visitante. Asimismo, casi la totalidad de encuestados (94%) remarca que las salidas de emergencias no están correctamente señalizadas. El 94% afirma que observa la presencia de fuerzas de seguridad en el predio. En cuanto a Cortesía, el 98% señala que el personal de servicio se muestra atento al momento de interactuar.

En lo concerniente a la dimensión Capacidad de Respuesta, el 85% señala que no ha presentado problemas durante el evento. Con respecto a la dimensión Empatía, la Accesibilidad al predio es evaluada por el 88% entre buena y muy buena. Asimismo, el 90% señala que el predio es fácil de ubicar. Por otro lado, la dimensión Fiabilidad es evaluada a través de Precio, donde el 45% indica incongruente la relación precio-calidad del servicio.

En la dimensión Beneficios Buscados por los visitantes se destacan como atributos específicos relevantes, la limpieza general del predio (15%) y el servicio rápido y eficiente (14%). Por otra parte, dentro de las características a mejorar se señalan disponibilidad de equipamiento para sentarse y espacios bajo la sombra.

Por último, en relación con el *Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio ofrecido*, el 46% de los visitantes señala que se encuentra muy satisfecho y el 46% satisfecho. Además, se destaca que el 100% volvería el año próximo.

Fiesta de la Omelette Gigante

A partir de la variable *Perfil sociodemográfico* de visitantes que concurren a la fiesta de la Omelette Gigante, se observa que el 73% son mujeres. En cuanto al rango etario, el 69% tiene entre 22 a 39 años. En relación con el tamaño del grupo, más de la mitad (55%) concurre en grupos de 3 a 5 personas. Respecto al lugar de residencia habitual, el 100% pertenece a la provincia de Buenos Aires y no reside a más de 500 kilómetros de la localidad de Pigüé. En cuanto a la motivación, el 34% de los encuestados señala que se acercan sólo

por el hecho de asistir al evento y el 28% por diversión u ocio. El mayor porcentaje de los visitantes (70%) ya ha visitado otras fiestas del sudoeste bonaerense, entre ellas se destaca la Cebada Cervecera que se realiza en la localidad de Puan (63%).

La variable *Características tangibles e intangibles del servicio* presenta las siguientes características. En relación con la dimensión Elementos Tangibles, se resalta con respecto a las instalaciones que el 91% considera que el tamaño del predio destinado a visitas es suficiente para el total de personas. A su vez, el 39% afirma que el estado de los baños no es adecuado. La iluminación del predio es considerada adecuada por casi la totalidad de los visitantes.

En cuanto al Equipamiento, el 55% de los encuestados califica como inadecuada la ambientación de la fiesta. Por el contrario, casi el 90% afirma que el estado del equipo de sonido se encuentra en buenas condiciones. Con respecto a la Limpieza, el 91% de los visitantes considera que la limpieza general del predio es muy buena o buena. Por el contrario, el 60% señala que la limpieza en puestos de comida no es adecuada.

En relación con la Vestimenta, si bien el 70% de los visitantes considera que el personal en contacto con los alimentos utiliza la vestimenta adecuada para su manipulación, sólo el 27% de las respuestas muestra que utilizan guardapolvos o delantales, el 25% gorros o cofias y otro 25% guantes. Por último, con respecto al Plato más de la mitad de los encuestados señala que su presentación es buena o muy buena, así como el sabor de las comidas.

En relación con la dimensión Responsabilidad, la misma analiza Seguridad, Cortesía y Profesionalidad. Con respecto a Seguridad, el 64% de los visitantes señala que no existen elementos peligrosos en contacto con el visitante. En cuanto a las salidas de emergencias, el 89% afirma que no están correctamente señalizadas y el 95% observa la presencia de fuerzas de seguridad en el predio. En cuanto a Cortesía, el 84% señala que el personal de servicio se muestra atento al momento de interactuar, asimismo el 70% destaca su profesionalidad.

En lo concerniente a la dimensión Capacidad de Respuesta, el 93% señala que no ha presentado problemas durante el evento. Con respecto a la dimensión Empatía, la Accesibilidad al predio es evaluada por el 85% como buena y muy buena. Asimismo, casi la totalidad de encuestados (98%) señala que el predio es fácil de ubicar. Por otro lado, la dimensión Fiabilidad es evaluada a través de Precio, donde la mitad de los visitantes indica incongruente la relación precio-calidad de servicio.

Finalmente, en la dimensión Beneficios Buscados por los visitantes se destacan como atributos específicos relevantes la Limpieza general del predio (15%) y Comida para diabéticos, celíacos e hipertensos (10%). Por otra parte, dentro de las características a mejorar se señalan Disponibilidad de equipamiento para sentarse bajo la sombra, Mayor cantidad de baños, shows y Seguridad en el estacionamiento.

Finalmente, la medición de la variable *Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio*, muestra que el 45% de los visitantes se encuentra muy satisfecho y el 39% satisfecho. Se destaca que el 93% volvería el año próximo.

Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino

El sondeo realizado sobre la variable *Perfil sociodemográfico*, señala que el 64% de los visitantes a la Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino son mujeres. En relación con el rango etario, el 50% indica tener entre 40 a 59 años. En cuanto al tamaño del grupo, el 73% concurre en grupos de 3 a 5 personas. Respecto al lugar de residencia habitual, el 100% pertenece a la provincia de Buenos Aires y el 91% no reside a más de 500 kilómetros de la localidad de Ingeniero White.

A diferencia de las demás fiestas, el 65% de los encuestados afirma que se acercan a este evento por la comida. Más de la mitad de los visitantes (54%) ya ha visitado otras fiestas del sudoeste bonaerense, entre ellas se destacan con el 40% a la fiesta de la Omelette Gigante y la Fiesta Provincial del Olivo, que se realiza en la localidad de Coronel Dorrego.

Con respecto a las *Características tangibles e intangibles del servicio*, se resaltan los siguientes resultados. En relación con la dimensión Elementos tangibles, y en particular las Instalaciones, la mitad de los encuestados (55%) considera que el tamaño del predio destinado a visitas es suficiente para el total de personas. A su vez, el 39% afirma que el estado de los baños no es adecuado pero el 70% considera que la iluminación del predio es considerada adecuada.

En cuanto al Equipamiento, el 45% de los encuestados califica como inadecuada la ambientación de la fiesta. Por el contrario, el 70% afirma que el estado del equipo de sonido se encuentra en buenas condiciones. En relación con la Limpieza, más de la mitad (65%) de los visitantes considera que la limpieza general del predio es muy buena o buena. Además, el 64% señala que la limpieza en puestos de comida es buena.

En relación con la Vestimenta, si bien el 73% de los visitantes considera que el personal en contacto con los alimentos utiliza la vestimenta adecuada para su manipulación, sólo el 30%

de las respuestas señala que utilizan guardapolvos o delantales, el 35% gorros o cofias y otro 26% guantes. Por último, con respecto al Plato más de la mitad de los encuestados señala que su presentación no es buena, aunque señalan que el sabor de las comidas sí es bueno.

La dimensión Responsabilidad se analiza a través de Seguridad, Cortesía y Profesionalidad. En relación con Seguridad, el 64% de los visitantes señala que no existen elementos peligrosos en contacto con el visitante. En cuanto a las salidas de emergencias, el 55% afirma que están correctamente señalizadas. La mitad de visitantes observa la presencia de fuerzas de seguridad en el predio. En cuanto a Cortesía, el 91% señala que el personal de servicio se muestra atento al momento de interactuar, asimismo el 82% destaca su profesionalidad.

En lo concerniente a la dimensión Capacidad de Respuesta, el 100% señala que no ha presentado problemas durante el evento. Con respecto a la dimensión Empatía, la Accesibilidad al predio es calificada como inadecuada por más de la mitad de los visitantes (54%). En cambio, el 91% señala que el predio es fácil de ubicar. Por otra parte, la dimensión Fiabilidad es evaluada a través de Precio, donde más de la mitad (54%) de los visitantes indica como incongruente la relación precio-calidad de servicio.

Finalmente, en la dimensión Beneficios Buscados por los visitantes se destaca como atributo específico relevante a la Limpieza general del predio (32%). Por otra parte, dentro de las características a mejorar se señalan Distribución de los espacios y Mayor cantidad de shows.

La última variable, *Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio*, se observa que el 9% de los visitantes indica que se encuentra muy satisfecho y el 64% satisfecho. Además, se destaca que el 100% volvería el año próximo.

A modo de conclusión, se observa que la evaluación de la calidad percibida por los visitantes sobre el servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense es representativa ya que el desvío estándar muestral es mínimo para cada uno de los indicadores, es decir, que cada uno de los porcentajes de las muestras son representativos en el promedio general.

3.3. Atributos de calidad percibida valorados por los visitantes: Análisis global de las fiestas

El presente apartado tiene como finalidad presentar los resultados de las mediciones poniendo el foco de análisis en el comportamiento de cada uno de los atributos de calidad percibida por los visitantes considerando las tres fiestas populares gastronómicas programadas en su totalidad.

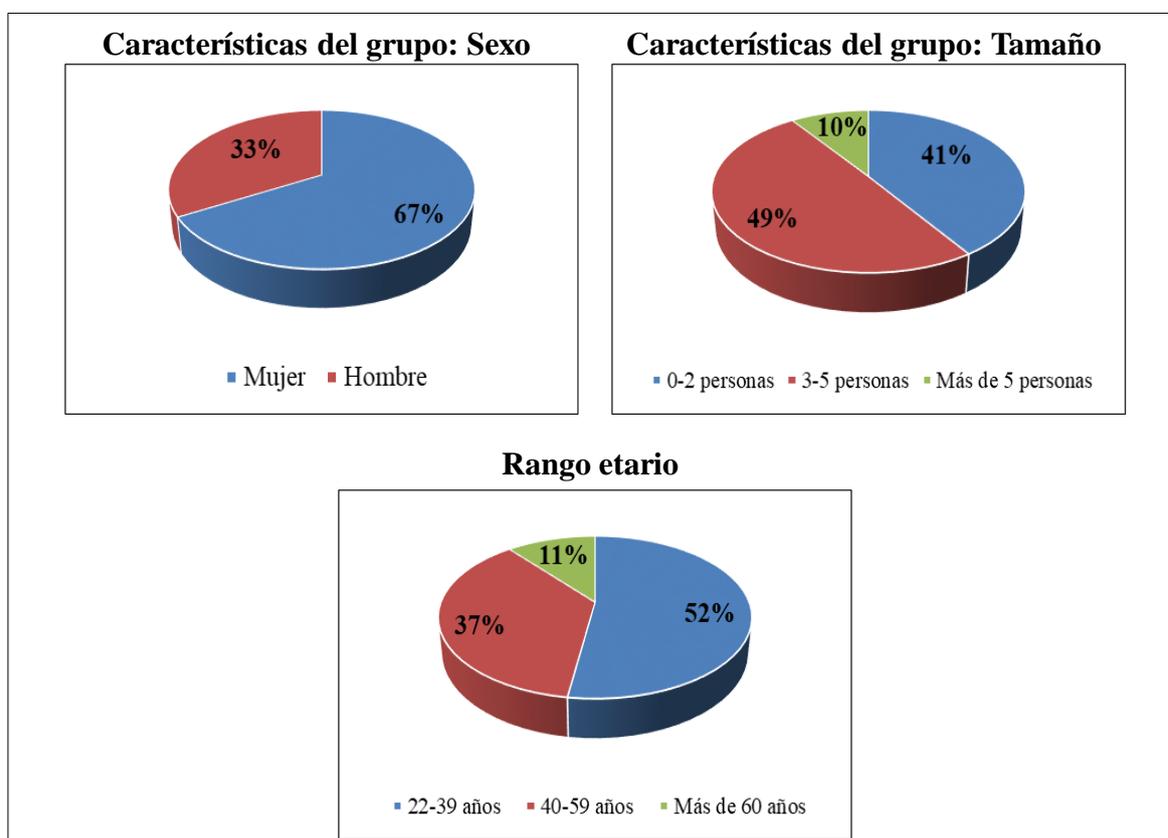
3.3.1. Perfil sociodemográfico del visitante

El perfil sociodemográfico de visitantes que concurren a las fiestas de la Omelette Gigante, del Asador y Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino, se caracterizan a través de las dimensiones Residencia habitual, Rango etario, Características del grupo (Tamaño y Sexo), Motivación y Frecuencia de la visita a fiestas populares del sudoeste bonaerense.

A partir del sondeo realizado, se observa que el 67% son mujeres y el 33% hombres. Con respecto al rango etario, más de la mitad de los encuestados (52%) tiene entre 22 y 39 años, y algo del 40% tiene entre 40 a 59 años. En cuanto al tamaño del grupo, la mayor parte concurre en grupos de 3 a 5 personas (49%) y grupos de 2 personas o sólo (41%) (Figura 6).

Figura 6

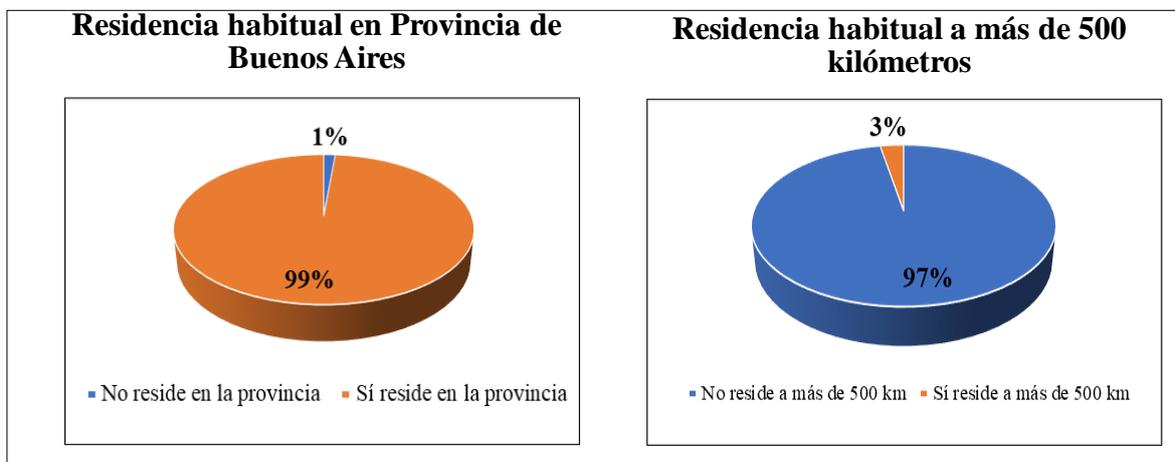
Características del grupo y Rango etario. Año 2017-2018.



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

Respecto al lugar de residencia habitual de los visitantes que concurren a estas fiestas populares (Figura 7), se observa que el 99% reside en la Provincia de Buenos Aires. Similares porcentajes se reflejan en la distancia recorrida entre la fiesta y el lugar de residencia habitual dado que el 97% no vive a más de 500 kilómetros de la localidad de realización.

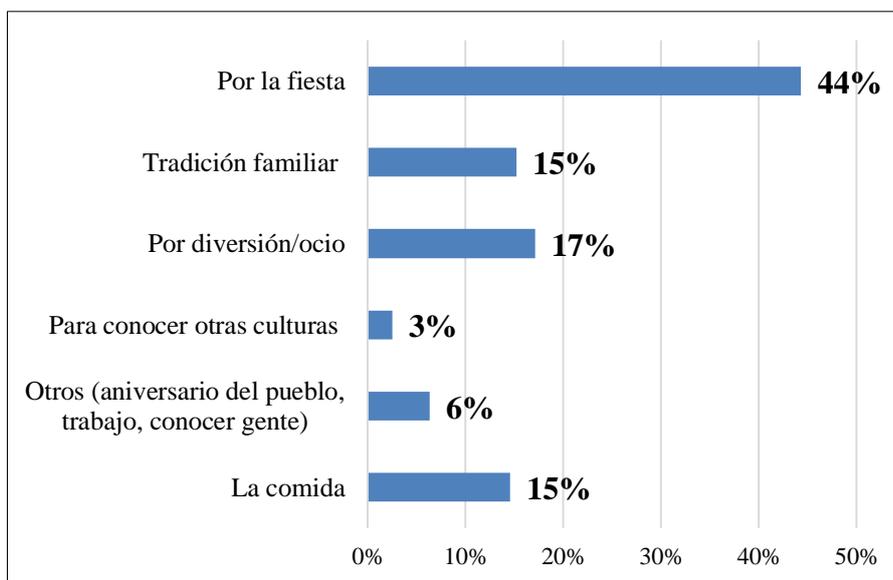
Figura 7

Lugar de residencia habitual de los visitantes. Año 2017-2018.

Fuente: Tesio, P., 2017-2018

En cuanto a la motivación se señala que más del 40% de los visitantes se acerca sólo por asistir al evento, el 17% por diversión, el 15% por tradición familiar y la comida. Algo menos de los 10% de los visitantes asisten por la comida y sólo el 3% para conocer la cultura. Entre otras motivaciones (1%), se resalta aniversario del pueblo, trabajo, conocer gente (Figura 8).

Figura 8

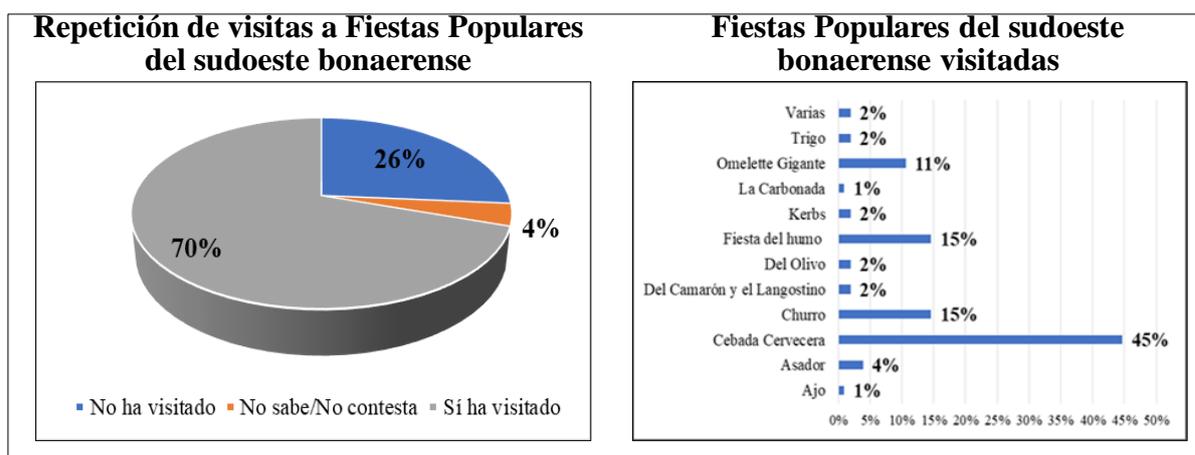
Motivación. Año 2017-2018.

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En relación con la repetición de visita a fiestas populares del sudoeste bonaerense, se observa que el 70% de los encuestados han visitado más de una fiesta del sudoeste bonaerense tales como la Fiesta del Churro (Villa Iris), la Fiesta del Asador (Bordenave), la Cebada Cervecera (Puan), la Fiesta Nacional del Ajo, la cabalgata peregrinación Lopez Lecube (Lopez Lecube), la Fiesta de la Omelette Gigante (Pigüé), la fiesta de Darregueira (Darregueira), la fiestas de las Kerbs (Coronel Suárez), entre otras (Figura 9).

Figura 9

Repetición de visita a otras fiestas populares del sudoeste bonaerense. Año 2017-2018.



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En síntesis, el mayor porcentaje de los visitantes de las fiestas relevadas pertenecen a la localidad donde se desarrolla la misma o a localidades vecinas de un radio menor a los 500 kilómetros de distancia del lugar donde se realiza el evento. Los mismos pertenecen a un grupo etario mayor de los 22 años y se acercan en grupos de menos de cinco personas, generalmente, junto con sus familiares para disfrutar de la fiesta en sí. Esta motivación se destaca como la primordial quedando en evidencia sobre el porcentaje de repetición de visitas a otras festividades similares, donde las personas se acercan a disfrutar del conjunto de atributos del servicio que forman parte de este tipo de eventos.

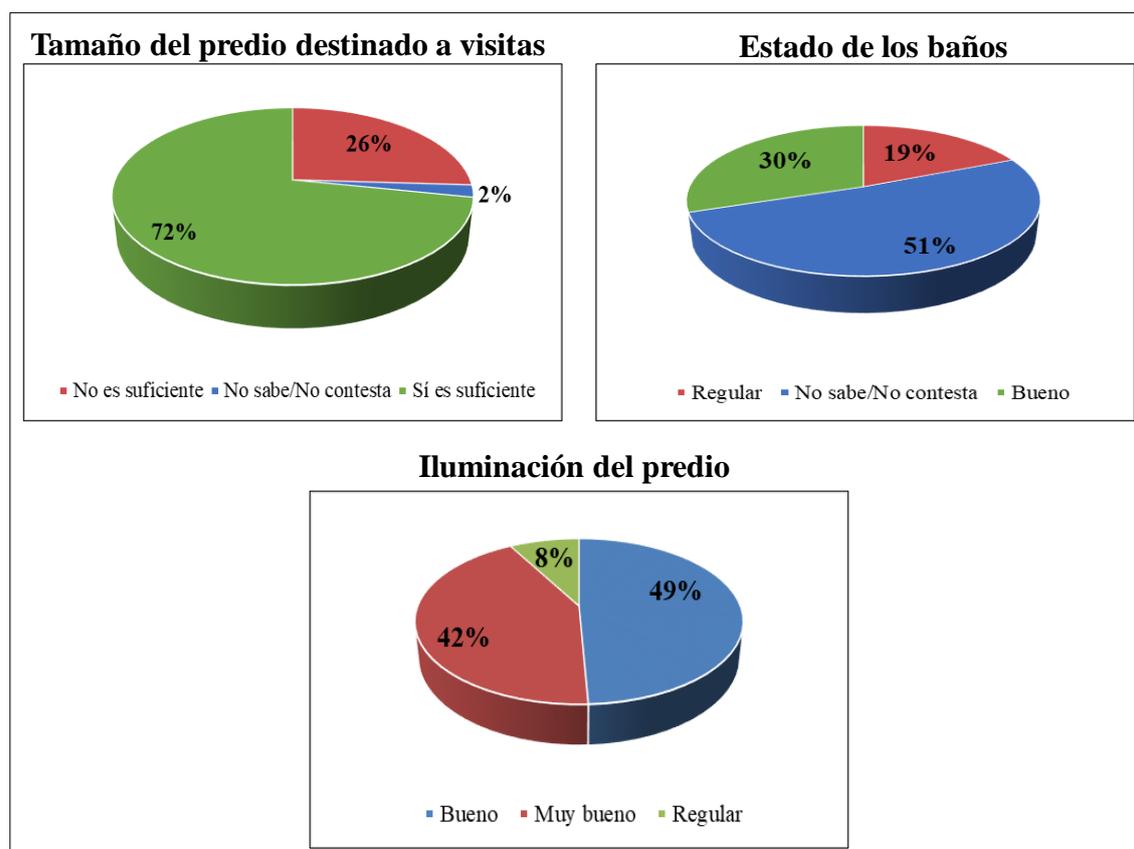
3.3.2. Características tangibles e intangibles del servicio en fiestas populares gastronómicas programadas

A través de la identificación de los principales momentos de verdad, se pueden reconocer las diferentes características -tangibles e intangibles- que conforman el ciclo del servicio desde que el visitante ingresa a la fiesta hasta su partida.

Con respecto a los Elementos tangibles, se analiza Instalaciones, Equipamiento, Limpieza, Vestimenta y Plato. En relación con las Instalaciones, el 72% considera que el tamaño del predio destinado a visitas es suficiente para el total de personas que asisten. A su vez, el 30% de los visitantes considera el estado de los baños junto con sus accesorios es bueno, mientras que el 19% opina que su estado es regular. La iluminación del predio es considerada adecuada por el 90% de los visitantes (Figura 10).

Figura 10

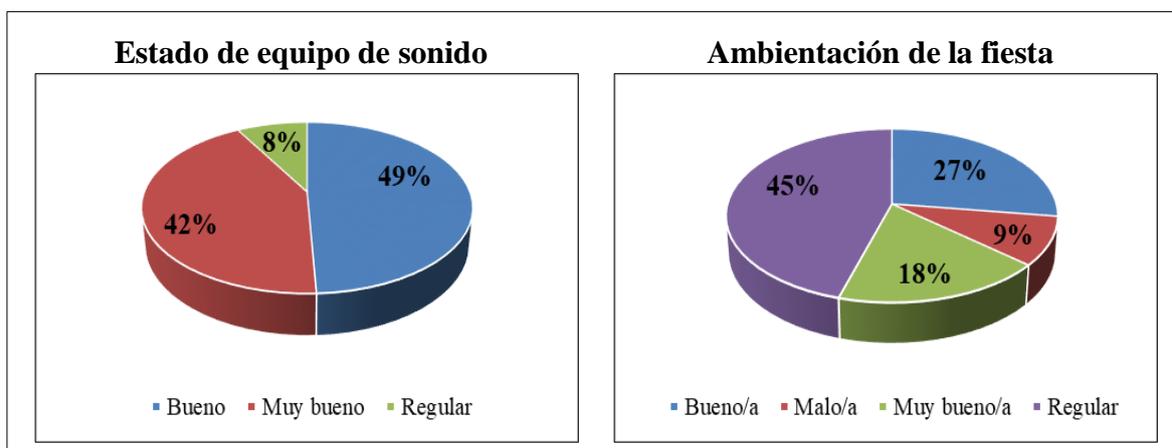
Instalaciones



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En cuanto al Equipamiento, más del 90% considera que el equipo de sonido se encuentra en buenas condiciones. En cuanto a la ambientación de la fiesta, el 45% señala que es regular, es decir, casi la mitad de los encuestados reconocen que las fiestas no poseen una ambientación apropiada (Figura 11).

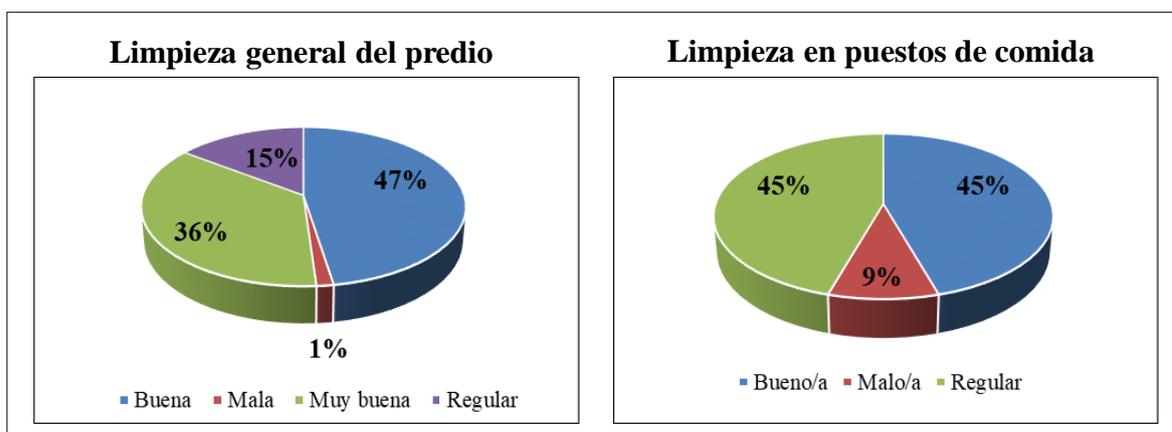
Figura 11
Equipamiento



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

Con respecto a la Limpieza, el 50% de los encuestados señalan que la limpieza general del predio es buena. Además, el 55% considera que la limpieza en los puestos de comida es mala o regular (Figura 12).

Figura 12
Limpieza



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En cuanto a la Vestimenta, si bien el 75% de los visitantes considera que el personal en contacto con los alimentos utiliza la vestimenta adecuada para su manipulación, solo el 32% señala que utilizan guardapolvos o delantales, el 22% cofias o gorros y otro 20% guantes (Figura 13).

Figura 13
Vestimenta



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En forma complementaria a las encuestas realizadas, se busca obtener mayor información sobre la percepción del atributo *Vestimenta adecuada del personal en contacto con los alimentos*, a través de la realización de entrevistas semiestructuradas a informantes clave. Con ello, se analiza con mayor profundidad el atributo junto con el concepto de *manipulación alimentaria*. Debido a la trayectoria de la fiesta popular la Omelette Gigante, se recaba información acerca de la existencia de determinados criterios o instructivos para la manipulación de los alimentos y su conservación previa al evento. A partir de datos brindados por el personal vinculado a la organización y preparación de la Omelette, se especifican -por ejemplo- el tratamiento de la baguette que acompaña al plato (cocción uno o dos días previo a la fiesta y debe guardarse en un lugar fresco respetando su cadena de frío). Asimismo, se establecen pasos a seguir para la preparación del jamón a ser utilizado en la mezcla (a su vez el jamón apto para celíacos tiene otra preparación). Con respecto a los utensilios, se establecen criterios para la empuza de la sartén gigante donde cocinan (debe ser higienizada con hidrolavadora y encendida posteriormente para la quema de químicos residuales).

Cabe destacar que las únicas exigencias actuales solamente son aplicadas a la producción de la Omelette Gigante, desde la manipulación de alimentos hasta su consumo y no a los puestos de comidas que también forman parte del resto de la logística del evento. Demás está mencionar que ningún organismo controla que los requisitos se cumplan.

No obstante, la existencia de determinados criterios para la manipulación de alimentos y utensilios, según uno de los informantes clave entrevistados, las mesas donde se depositan utensilios y alimentos presentan suciedad. Por ello, considera que deben utilizarse productos de limpieza -lavandina en gel o lavandina rebajada- ya que lavar solamente con agua no corresponde a una correcta desinfección. Además agrega que, para el momento de cocina, la sartén debería estar bajo carpas o un lugar de sombra para no afectar la cadena de frío de los productos alimenticios utilizados en la preparación.

Según algunos entrevistados, tanto organizadores como cocineros son conscientes que existen falencias en los controles bromatológicos. Dado los intereses existentes en torno a la trayectoria de la fiesta y la importancia que posee para los habitantes de la localidad de Pigüé, el área de bromatología del municipio de Saavedra no ha conseguido clausurar el evento años anteriores.

Figura 14

Fiesta Popular Gastronómica Programada: Omelette Gigante, Pigüé. Año 2017.



Fuente: Tesio, P., 2017.

Figura 15

Fiesta Popular Gastronómica Programada: del Asador. Bordenave. Año 2017.

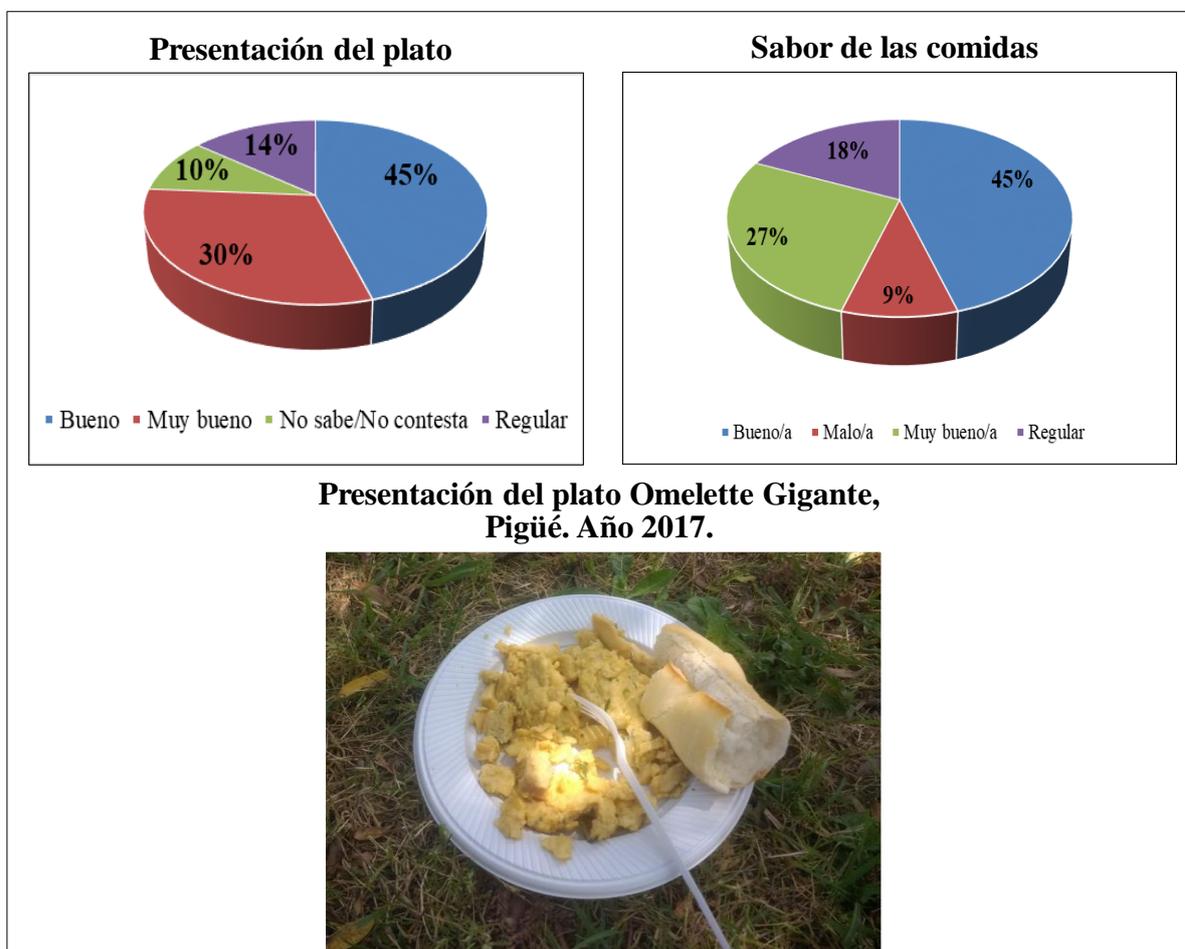


Fuente: Tesio, P., 2017.

Por último, en relación con el Plato, el 75% de los visitantes señala que su presentación es buena o muy buena, así como el sabor de las comidas (Figura 16).

Figura 16

Plato

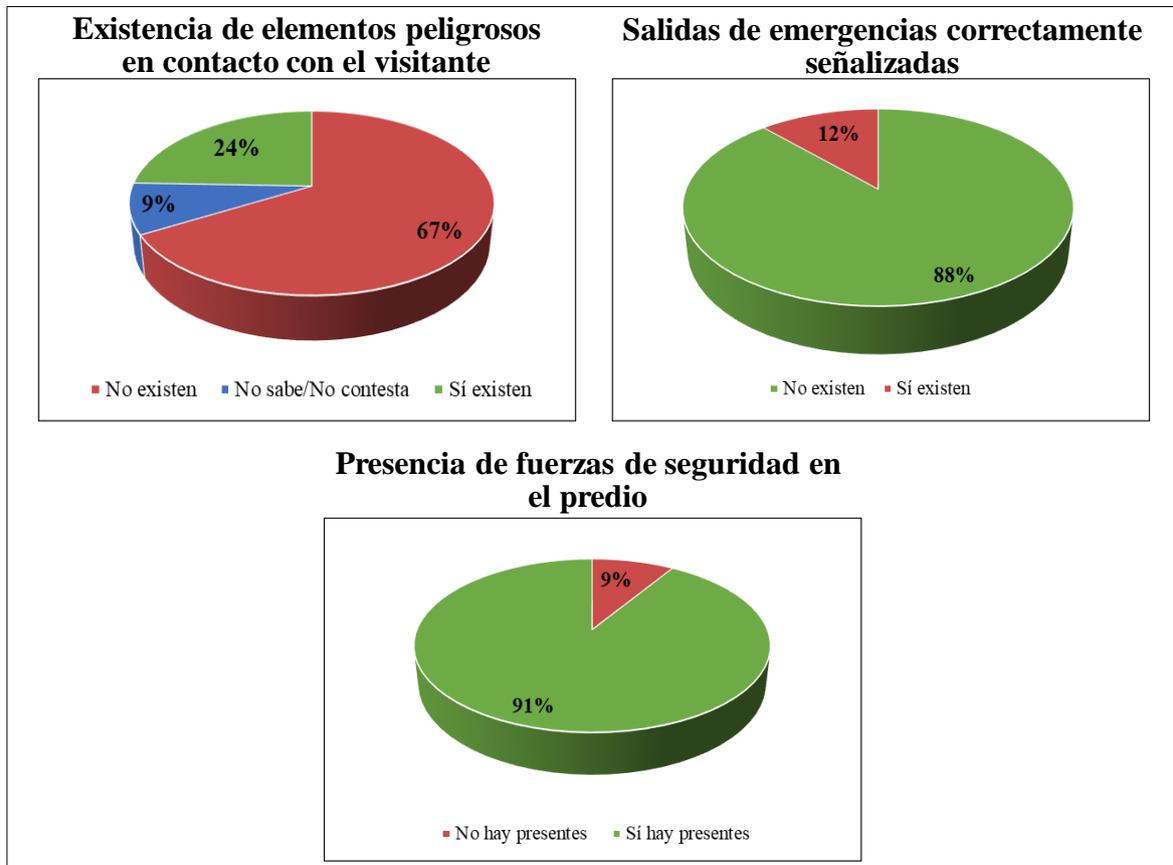


Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

Con respecto a la dimensión Responsabilidad, la misma se ha analizado a través de Seguridad, Cortesía y Profesionalidad.

En relación con la Seguridad, el 67% de los encuestados señala que no existen elementos peligrosos en contacto con el visitante (ejemplo: cables, residuos). Así mismo, la mayoría (90%) de los visitantes remarca que las salidas de emergencias no están correctamente señalizadas. El 91% afirma que observa la presencia de fuerzas de seguridad en el predio (Figura 17).

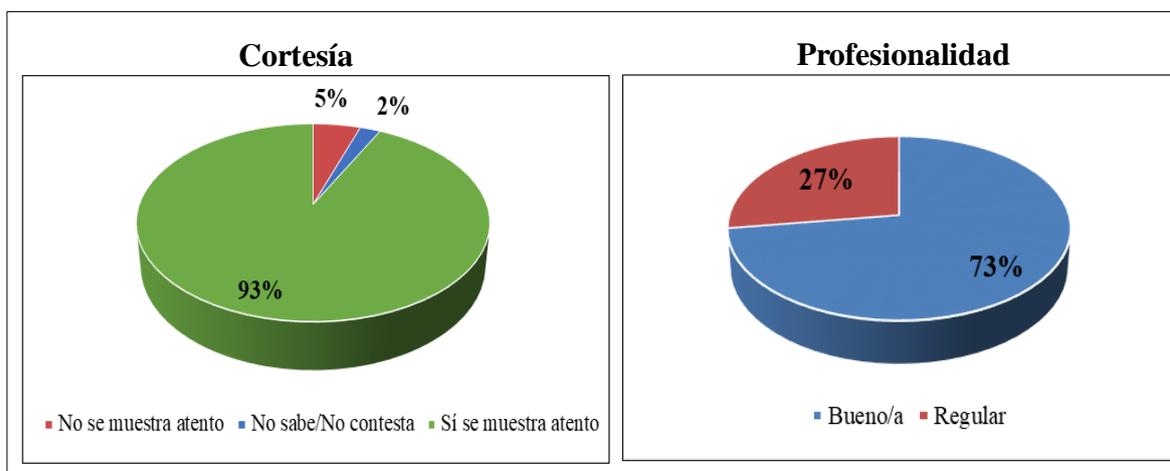
Figura 17

Seguridad

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En cuanto a Cortesía (Figura 18), el 93% de los visitantes señalan que el personal de servicio se muestra atento al momento de interactuar. En relación con Profesionalidad, el 73% califica como bueno al servicio ofrecido por parte del personal y el 27% como regular.

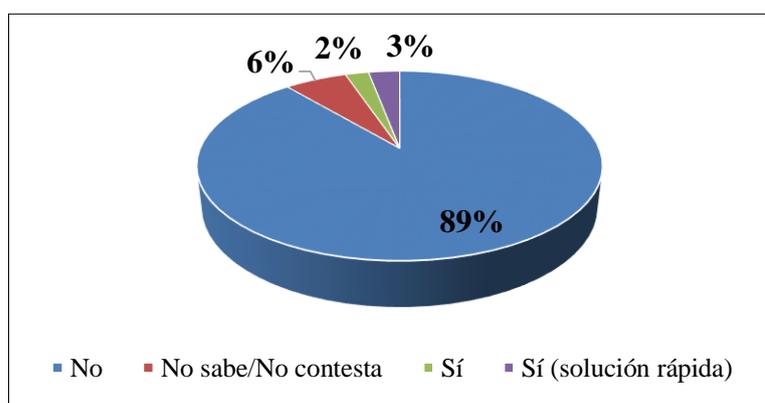
Figura 18

Cortesía y Profesionalidad del personal

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En lo concerniente a la dimensión Capacidad de respuesta, se señala que 90% de los encuestados afirma que la disposición del personal en la atención al público ha sido buena en tanto no se presentaron problemas durante la prestación del servicio. Solo un 3% tuvo problemas, sin embargo la solución fue rápida (Figura 19).

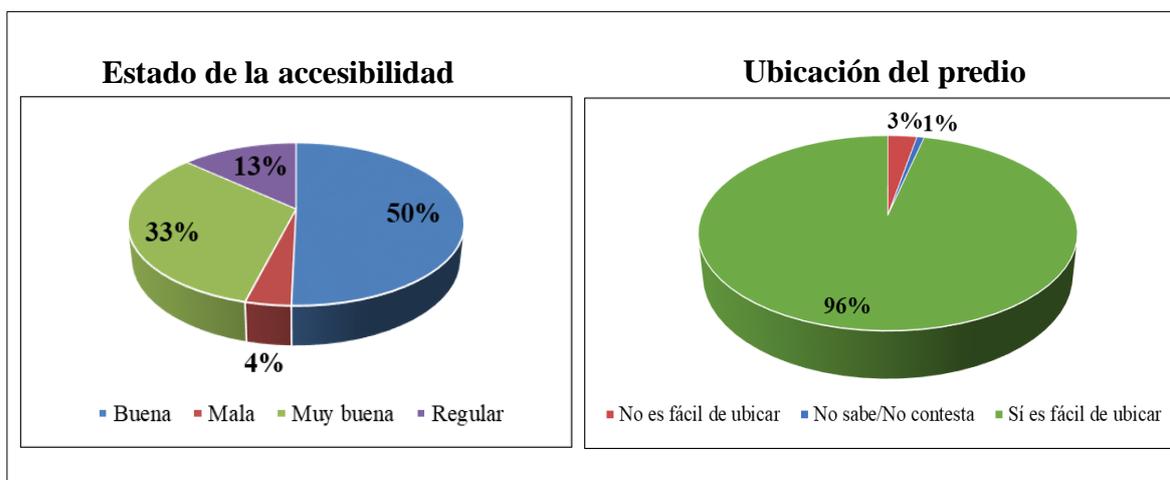
Figura 19

Problemas durante la prestación del servicio al visitante

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

Respecto a la dimensión Empatía, se evalúa la misma a través de Accesibilidad. En cuanto a la Accesibilidad, se observa que la mayoría ha evaluado como buena (50%) y muy buena (30%) respectivamente la accesibilidad al predio y el 96% señala que el predio es fácil de ubicar (Figura 20).

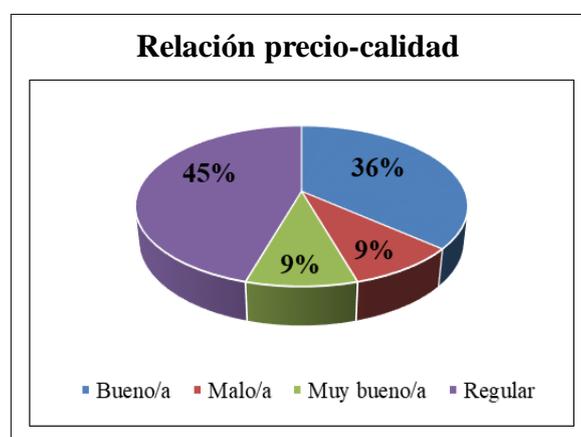
Figura 20

Empatía

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

Por último, a la dimensión Fiabilidad se analiza a través de Precio, donde el 45% de los encuestados indica como regular la relación precio-calidad del servicio, es decir, que los valores asignados no se corresponden con el servicio que se ofrece (Figura 21).

Figura 21

Fiabilidad

Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

En lo referente a las características más valoradas por los visitantes, se destaca: la buena predisposición de la comunidad local para la organización del evento como también la amabilidad e iniciativa de las personas, los shows que se llevaron a cabo, los cocineros, la comida y el evento en su totalidad. Por otra parte, entre las características menos valoradas por los visitantes se destaca la insuficiencia de lugares bajo sombra y espacios donde sentarse, las largas colas de espera para comer, el estacionamiento sin controles, los precios

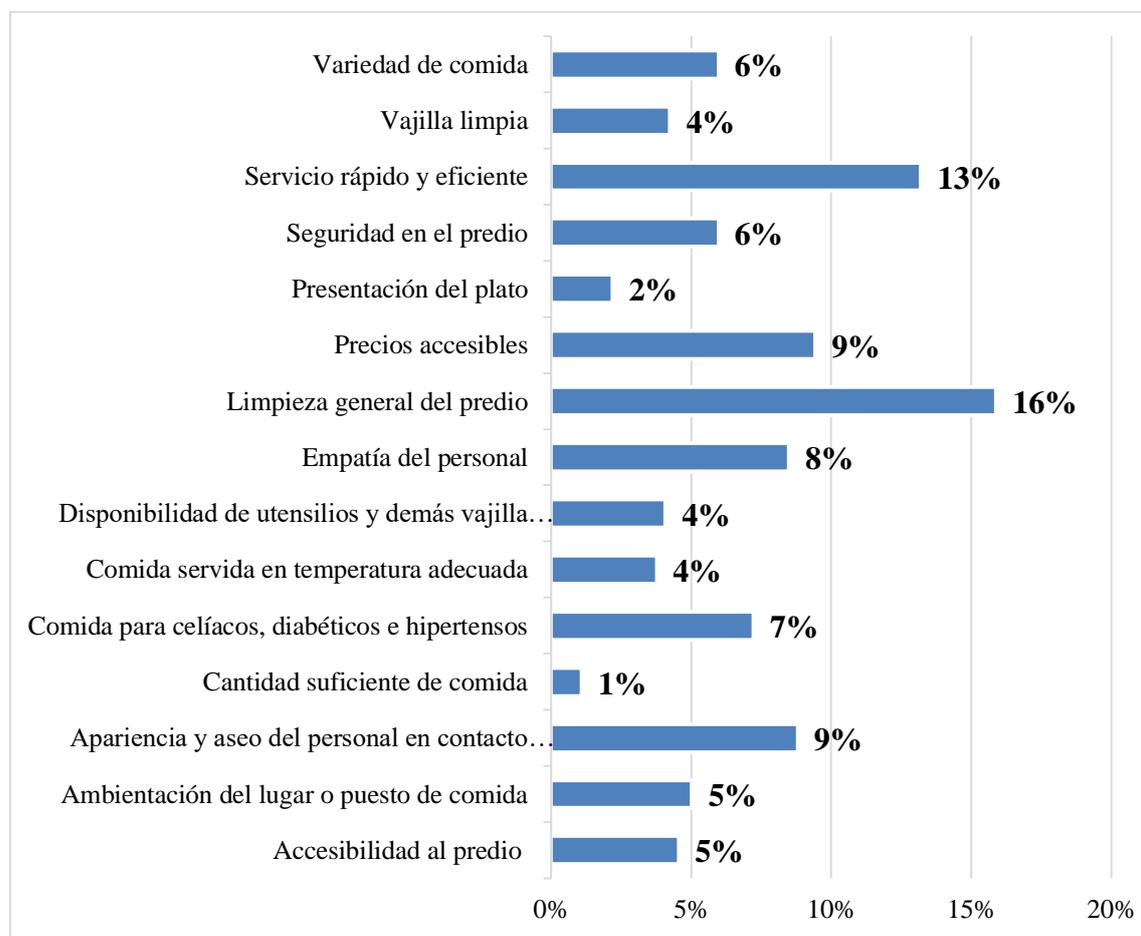
elevados, la vestimenta del personal en contacto con los alimentos y la mala higiene de los puestos de comida.

En relación con los beneficios percibidos por el visitante, se resalta que entre las características o atributos más destacadas/os por parte de los visitantes, el 16% considera como importante la limpieza general del predio, el 9% valora la apariencia y aseo del personal en contacto con los alimentos así como los precios accesibles. Estos atributos permiten observar que aspectos relacionados con la limpieza, higiene y seguridad son considerados los más relevantes al momento de elegir y evaluar el servicio ofrecido en este tipo de fiestas (Figura 22).

Con respecto a las Características deseables del servicio ofrecido, los visitantes consideran que el servicio debería contar con espacios para sentarse y a la sombra, mayor cantidad de baños, seguridad en el estacionamiento y mayor cantidad de shows.

Figura 22

Atributos del servicio relevantes para el visitante



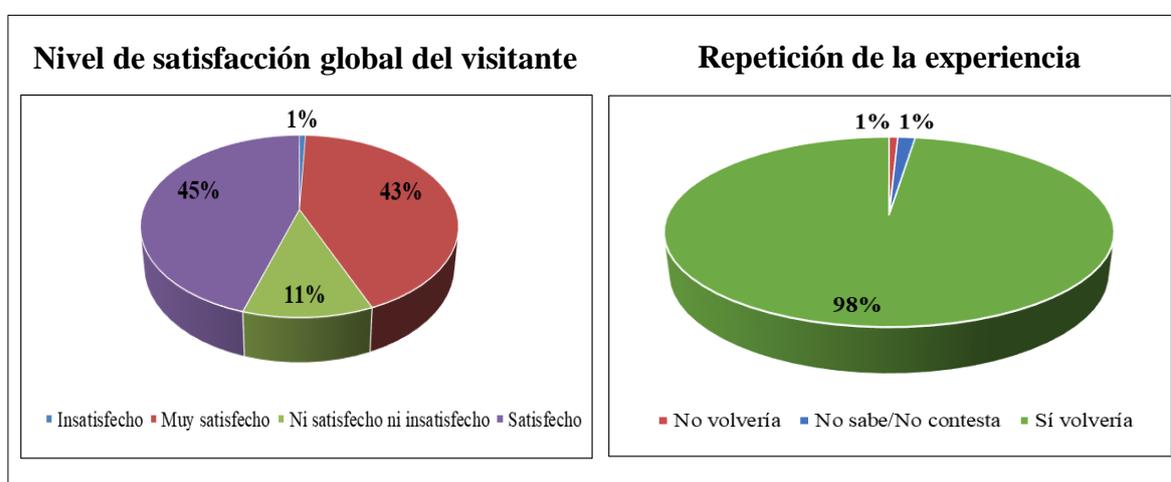
Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

3.3.3. Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio

Con respecto al nivel de satisfacción del visitante (Figura 23) se evalúa, en primer lugar, la calificación global del servicio brindado en la fiesta. En este sentido, el 43% se encuentra muy satisfecho, el 45% satisfecho, mientras que sólo el 1% se expresa insatisfecho. Por lo tanto, cabe señalar que casi el 90% de los encuestados está de acuerdo, en rasgos generales, con el servicio que se ofrece en fiestas populares gastronómicas programadas permitiendo analizar el valor que aportan los demás ítems al nivel de satisfacción global alcanzado. Por último, se destaca que casi la totalidad de los visitantes (98%) repetirían la experiencia volviendo el año próximo.

Figura 23

Nivel de satisfacción del visitante



Fuente: Tesio, P., 2017-2018.

A modo de cierre, al observar los resultados obtenidos en relación con la caracterización del ciclo del servicio y cómo los visitantes perciben cada uno de los momentos de verdad, se ha llegado a conocer los atributos considerados más importantes a la hora de elegir el servicio. Esto se logra en base a los veinte (20) atributos seleccionados a fin de evaluar la calidad percibida. A partir de ello, los aspectos o ítems que se muestran relevantes son aquellos que se relacionan principalmente con la higiene y seguridad del predio, de los alimentos, de los puestos de comida, del personal de servicio, entre otros.

Para concluir, a continuación se presentan por dimensión los veinte (20) atributos que han sido definidos y que permitieron evaluar la calidad percibida del servicio en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense (Figura 24).

Figura 24

Atributos seleccionados para evaluar el servicio, presentados por dimensión

<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • INSTALACIONES <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño del predio destinado a visitas • Estado de los baños • Iluminación del predio • EQUIPAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> • Estado de equipo de sonido • Ambientación de la fiesta • LIMPIEZA <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general del predio • Limpieza en puestos de comida • VESTIMENTA <ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta adecuada del personal en contacto con alimentos • Elementos observados en la vestimenta • PLATO <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del plato • Sabor de las comidas
<p>RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEGURIDAD <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de elementos peligrosos en contacto con el visitante • Salidas de emergencia correctamente señalizadas • Presencia de fuerzas de seguridad en el predio • CORTESÍA <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad del personal • PROFESIONALIDAD <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad del personal
<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • ATENCIÓN AL PÚBLICO <ul style="list-style-type: none"> • Problemas durante la prestación del servicio al visitante
<p>EMPATÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCESIBILIDAD <ul style="list-style-type: none"> • Estado accesibilidad al predio • Ubicación del predio
<p>FIABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRECIO <ul style="list-style-type: none"> • Relación precio-calidad del servicio

Fuente: Tesio, P., 2018.

CAPÍTULO IV: PROPUESTAS

CAPÍTULO IV: PROPUESTAS

En el presente apartado, se exponen una serie de propuestas pertinentes a la mejora de la calidad del servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas del sudoeste bonaerense, considerando los distintos momentos de verdad que conforman el proceso de prestación del servicio.

Lineamiento I: Concientización sobre manipulación de alimentos

Objetivo: Promover la educación formal y no formal sobre manipulación alimenticia, tanto para prestadores del servicio en fiestas populares gastronómicas programadas como para la comunidad en general pertenecientes a cada localidad donde se realicen las fiestas populares.

Justificación: A partir de los datos recopilados sobre la percepción del atributo *Vestimenta adecuada del personal en contacto con los alimentos y elementos percibidos*, se puede apreciar escaso conocimiento sobre normativas y lineamientos referentes a seguridad para manipular alimentos. Si bien los informantes clave mencionan ciertas pautas o requisitos que aplican al tratamiento de los alimentos previo a su producción, son conscientes que no se aplican al momento de manipular alimentos.

Desarrollo: A partir de lo expuesto en apartados previos sobre las consecuencias de una incorrecta manipulación de comidas y alimentos, tanto para visitantes como para prestadores de servicio, resulta necesario promover capacitaciones formales y no formales sobre estas temáticas. La propuesta radica en crear programas, manuales de procedimientos, así como campañas de concientización sobre manipulación alimenticia para que las personas adquieran conocimientos sobre qué es lo que producen y qué es lo que consumen así como las consecuencias de no aplicar las exigencias adecuadas.

Recursos: En la actualidad existe disponibilidad de información, tanto manuales como cursos de manipulación alimenticia ofrecidos por entes oficiales u organismos públicos. A partir de ellos, se sugiere unificar aquellos requisitos básicos que competen al servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas. Con respecto a las campañas de concientización, desde los organismos públicos se debería informar a través de folletería online, creación de videos interactivos, talleres abiertos al público o cursos de manipulación alimenticia, generando que las personas sean conscientes y responsables tanto de lo que comen como de lo que producen.

Por esta razón, en la Figura 25 se presenta una propuesta de folleto sobre Buenas Prácticas de Manufactura a fin de conocer cuáles son los requisitos necesarios a la hora de manipular alimentos.

Temporalización: Corto-Mediano – Largo plazo.

Responsables: Organismos públicos pertinentes y entes oficiales (ANMAT, áreas bromatológicas municipales, Ministerio de Salud Nacional y provinciales), en colaboración con universidades y organismos de educación de nivel terciario.

Figura 25

Propuesta de folleto de Buenas Prácticas de Manufactura

Buenas Prácticas de Manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura son los principios básicos de higiene para la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para consumo.

5 CLAVES DE MANIPULACIÓN ALIMENTICIA








Utilizar agua y alimentos seguros

- ⇒ Utilizar agua potable
- ⇒ Seleccionar alimentos seguros
- ⇒ Lavar frutas y hortalizas
- ⇒ No utilizar alimentos vencidos



Mantener la higiene

- ⇒ Lavar manos antes de preparar alimentos y durante preparación
- ⇒ Lavar manos luego de ir al baño
- ⇒ Proteger los alimentos de cualquier animal/insecto



Separar alimentos crudos de cocidos

- ⇒ Utilizar equipos y utensilios diferenciados
- ⇒ Conservar los alimentos en recipientes separados



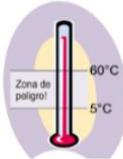
Cocinar los alimentos correctamente

- ⇒ Cocinar completamente los alimentos
- ⇒ Hervir los alimentos para saber que alcanzaron los 70°C
- ⇒ Recalentar completamente la comida cocinada



Mantener los alimentos a temperaturas seguras

- ⇒ No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas
- ⇒ Enfriar los alimentos cocidos (5°C)
- ⇒ No descongelar alimentos a temperatura ambiente
- ⇒ No guardar comida cocinada por mucho tiempo



Para más información

✉ <https://www.gba.gob.ar/saludprovincia>

☎ 0221 429-2700



Fuente: Tesio, P., 2019 sobre la base de Ministerio de Salud Provincia de Buenos Aires, 2011.

Lineamiento II: Gestión de la percepción de la satisfacción de los visitantes

A partir de la información obtenida tanto del relevamiento bibliográfico sobre el área de estudio como de la observación no participante, las encuestas realizadas a visitantes y la realización de entrevistas semiestructuradas a informantes clave, cabe señalar que no existe un marco legal regulatorio sobre requisitos específicos aplicado al servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas, en tanto sólo se regulan ciertos aspectos en las fiestas incluidas dentro del Plan CocinAR aunque no se determina un procedimiento específico para su planificación, organización, documentación, reglamentación y control.

Objetivo: Gestionar la percepción de la satisfacción de los visitantes a través del diseño, medición y seguimiento de los atributos más relevantes sobre la calidad percibida por los visitantes que asisten a fiestas populares gastronómicas programadas, incluidos aquellos vinculados a la manipulación de alimentos.

Justificación: Resulta de vital importancia promover la mejora de calidad del servicio, en especial, asegurando que los atributos que los visitantes perciben con medio-baja calificación estén bajo control. A partir del análisis individual de las fiestas relevadas (Anexo II), los atributos con calificación medio-baja destacados son: *salidas de emergencias correctamente señalizadas, limpieza general del predio, limpieza en puestos de comida, presentación del plato, accesibilidad al predio y estado de los baños.*

Además, se realiza especial hincapié en los atributos *vestimenta del personal en contacto con los alimentos y elementos percibidos* dado que ambos involucran el proceso de manipulación alimenticia. Por esta razón, cabe mencionar las “condiciones óptimas” (Marco Normativo en el Capítulo II) que pueden originarse a partir de una incorrecta manipulación de alimentos si no se aplican las medidas necesarias con el fin de promover la salud de los visitantes. En particular, se propone realizar un seguimiento y control sobre el correcto lavado de manos, utensilios, equipamiento de cocina y alimentos crudos; separación de alimentos crudos de cocidos; refrigeración de alimentos perecederos y cocidos; cocción de alimentos a temperatura adecuada; descongelamiento correcto de los alimentos; salud del personal y elementos a utilizar.

Tal como menciona la FAO y la OMS (2003), un planteamiento integrador entre los requisitos, junto con actividades de capacitación y educación, programas de difusión comunitaria y promoción de cumplimiento voluntario, facilita una mayor protección del

consumidor estimulando una producción correcta e inocua de los alimentos y promoviendo la seguridad de las personas.

Desarrollo: El diseño, medición y seguimiento de estos atributos conlleva a la creación de un grupo local de mejora que tenga como función asegurar y controlar en forma sistemática estas actividades en cada una de las fiestas populares gastronómicas programadas. Entre sus actividades, se encuentra el diseño del instrumento de recolección de datos la selección de los atributos a medir acorde a las características de la fiesta, la recolección y análisis de datos y, la realización de propuestas de mejora.

El plan de mejoras permitiría determinar acciones que deberían llevarse a cabo, estipular recursos necesarios, asignar responsabilidades, y realizar el seguimiento correspondiente fin de continuar con el ciclo de la mejora continua.

A partir del mismo, se lograría estandarizar el servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense y evaluar la posibilidad de sancionar aquellos eventos que no cumplan con lo establecido por Ley a fin de proteger la integridad física de las personas que asisten a ellas.

Recursos: Recursos humanos capacitados, instalaciones, equipamiento y materiales necesarios.

A modo de propuesta y a fin de ejemplificar el presente lineamiento, se propone -a partir de diseño, relevamiento y análisis realizo- en la Tabla IV un plan de mejoras para documentar aquellos atributos percibidos por los visitantes con calificación medio-baja en cada una de las fiestas populares gastronómicas programadas relevadas (Anexo II).

Temporalización: Corto - mediano plazo.

Responsables: Prestadores de servicios en fiestas populares gastronómicas programadas, áreas públicas donde se encuentren las dependencias de las fiestas (municipal, provincial o nacional).

Tabla IV

Plan de mejoras de atributos con calificación medio-baja en fiestas populares gastronómicas programadas

Objetivo	Acciones	Responsable	Recursos
Distribuir señalización de emergencia en el predio donde se desarrollan cada una de las fiestas populares gastronómicas programadas a fin de proveer la integridad física de los visitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer salidas de emergencias. • Crear plan de evacuación en caso de emergencias. • Establecer puntos de reunión. 	Personal de seguridad de cada fiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cartelería. • Salidas despejadas. • Información de cómo proceder ante emergencias.
Crear y mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable estéticamente para los visitantes de fiestas populares gastronómicas programadas	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir cestos de basura en el predio de la fiesta. • Juntar residuos que se encuentren suspendidos en el suelo. • Desinfectar el predio en caso de existir vectores de enfermedades. • Retirar residuos de cestos cada vez que se llenen. 	Personal de limpieza de cada fiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de limpieza (detergentes, escobas, jabones, guantes, baldes). • Bolsas y cestos de basura. • Insecticidas o trampas para animales.
Asegurar presentación de los platos a temperatura adecuada, cocción segura, cantidad y sabor suficiente de comidas	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los platos ofrecidos se encuentren disponibles en cada uno de los puestos de venta. • Servir platos a tiempo y temperaturas adecuadas. • Estipular la cantidad total de los ingredientes a utilizar para una X cantidad de platos. • Asegurar que la cocción de las comidas es correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de cocina. • Personal de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos frescos y seguros. • Vajilla y vasos. • Elementos de cocina. • Instalaciones de cocina. • Descartables.
Mejorar y asegurar la accesibilidad de ingreso a los predios en los que se desarrollan las fiestas populares	<ul style="list-style-type: none"> • Elegir un predio que cuente con accesibilidad adecuada para ingresar al mismo. • En caso de existir baches, solicitar su relleno a las autoridades responsables. • Señalizar el ingreso al predio. • Contar con elementos de iluminación. 	Comisión organizadora de cada una de las fiestas	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para mejoras. • Elementos y materiales necesarios para mejorar la accesibilidad.

Objetivo	Acciones	Responsable	Recursos
Definir e implementar un plan que asegure la accesibilidad, limpieza y desinfección de los baños durante el desarrollo de cada una de las fiestas populares gastronómicas programadas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar limpieza a cada hora para asegurar las condiciones óptimas de sanitarios. • Asegurar que cada unidad sanitaria cuente con los elementos básicos necesarios (jabones, papel higiénico), ventilación, iluminación y accesibilidad adecuada. 	Personal de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de higiene (jabón, papel higiénico, dispensador de toalla). • Elementos de limpieza (detergentes, esponjas, paños, lavandina).
Asegurar documentación y aplicación de requisitos sobre manipulación alimenticia para crear un ambiente seguro de trabajo en cada fiesta popular gastronómica programada a fin de proteger la salud de los visitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar bien manos, utensilios, equipamiento de cocina, alimentos crudos. • Limpiar correctamente las áreas de trabajo con jabones especiales. • Usar agua potable para lavar utensilios y alimentos crudos. • Separar alimentos crudos de cocidos. • Refrigerar alimentos perecederos y cocidos. • Cocinar alimentos a temperaturas adecuadas. • Descongelar de manera adecuada cada uno de los alimentos. • No estar enfermos ni tener heridas o infecciones. • Utilizar gorro o cofia, guardapolvo o delantal, barbijo, guantes y calzado exclusivo. • Lavar prolijamente utensilios. • No hurgarse la nariz, utilizar anillos, aros ni utilizar la vestimenta para secarse las manos o elementos de cocina. • Documentar estas acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal en contacto con los alimentos (proveedor, cocineros, cajeros). • Personal de atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con agua potable en el lugar de cocina. • Utensilios de cocina diferenciados (alimentos crudos, cocidos, verduras, carnes, quesos, entre otros). • Equipos de conservación (heladeras, freezers, conservadoras). • Elementos de limpieza (detergentes, esponjas, paños, lavandina, jabones especiales). • Elementos de vestimenta adecuada (gorro o cofia, guardapolvo o delantal, barbijo, guantes y calzado exclusivo). • Capacitaciones del personal.

Fuente: Tesio, P., 2019.

Lineamiento III: Determinación del alcance de fiestas populares gastronómicas programadas

Objetivo: A partir de los lineamientos anteriores, se propone establecer el alcance de las fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense a fin de mejorar el control en relación con la complejidad del evento.

Justificación: Luego de analizar el relevamiento bibliográfico y los datos obtenidos, no se han encontrado pautas que determinen la fundamentación que lleva a la creación/existencia de fiestas nacionales, provinciales, regionales o municipales en la Argentina.

Por otra parte, en el año 2016 se crea el Plan CocinAR con el fin de promover costumbres culinarias argentinas a nivel nacional e internacional. Por esta razón, considerando que las fiestas populares gastronómicas programadas forman parte de este proyecto y son productos turísticos, se debería planificar, regular y actualizar la información relacionada con las mismas.

Desarrollo: La Tabla V muestra cómo podría delimitarse el alcance de las fiestas según diferentes criterios, dado que al conocer el alcance de estas pueden documentarse requisitos diferenciados para mejorar el servicio.

Tabla V

Alcance de fiestas populares gastronómicas programadas

Criterios	Delimitación
Años de trayectoria	<ul style="list-style-type: none"> • Incipiente (< 1 año) • En desarrollo (entre 1 a 5 años) • Consolidada (> 5 años)
Cantidad de visitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeña (< 1.000 visitantes) • Mediana (entre 1.000 a 5.000 visitantes) • Grande (> 5.000 visitantes)
Mes en el que se desarrollan	<ul style="list-style-type: none"> • Temporada alta (Diciembre, Enero, Febrero, Julio, Agosto) • Temporada baja (Noviembre, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Septiembre, Octubre)
Dependencia del organismo o entidad que la organiza	<ul style="list-style-type: none"> • Municipal • Regional • Provincial • Nacional
Alcance e importancia del recurso/alimento que la origina	<ul style="list-style-type: none"> • Municipal • Regional • Provincial • Nacional

Fuente: Tesio, P., 2019.

Recursos: Obtenido el alcance de las fiestas populares gastronómicas, se actualizarían los calendarios de fiestas populares gastronómicas programadas en función del criterio seleccionado a fin de estandarizar el servicio y los requisitos para cada una de las fiestas.

Temporalización: Corto plazo.

Responsables: Organismo local de Turismo responsable.

Lineamiento IV: Atributos de calidad percibida específicos a fiestas populares gastronómicas programadas

Objetivo: Proponer atributos de calidad percibida específicos replicables al estudio de otras fiestas populares gastronómicas.

Justificación: En función del último objetivo específico propuesto, se crea un instrumento de medición aplicable a otras fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense a fin de brindar una herramienta fiable para futuras investigaciones que permite ajustarse a cada una de ellas.

Descripción: Para el diseño del instrumento de medición, se utiliza como base la metodología SERVPERF a fin de conocer las variables que componen al servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas. A partir de las mismas, se analizan las dimensiones y subdimensiones que componen a la *variable Perfil sociodemográfico del visitante, Características tangibles e intangibles del servicio y Nivel de satisfacción del visitante sobre la calidad del servicio*. Una vez identificadas, se generan una serie de ítems con sus respectivos indicadores para poder entablar la encuesta. Luego se procede a relevar los datos y a analizarlos (Figura 26). Respecto a los ítems de la segunda variable, los mismos se crean en función de la selección de atributos específicos del servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas.

Recursos: Personal capacitado - Conocimiento de los procesos que componen el servicio bajo estudio.

Temporalización: Corto – mediano plazo.

Responsables: Investigadores y responsables de los Organismos de Turismo.

Figura 26

Variables y dimensiones utilizadas para diseñar el instrumento de medición



Fuente: Tesio, P. 2019.

REFLEXIONES FINALES

REFLEXIONES FINALES

En la actualidad, la calidad aplicada a los servicios adquiere cada vez mayor importancia a fin de diferenciarse de la competencia a través del término excelencia, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los consumidores.

Para ello, existen varios modelos de medición de la calidad, algunos complejos y otros más sencillos, con el fin de analizar cuáles son las expectativas de los consumidores o cómo ellos perciben al servicio. En el presente trabajo, se toma como base la metodología de uno de los modelos a modo de analizar las percepciones de los visitantes de fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense, dado que el tamaño del universo complejiza la medición y el análisis de las expectativas.

Al mismo tiempo, resulta imprescindible destacar el rol que la gastronomía ocupa hoy en día en turismo. En el transcurso de los últimos años, han aumentado los desplazamientos de personas por vivir una experiencia cultural a través de los platos típicos de una comunidad, vinculado a características de un visitante más experimentado en búsqueda de satisfacer nuevas necesidades junto con mayores exigencias. Por ello, es importante lograr la mejora continua en los diferentes momentos de verdad que experimenta el consumidor del servicio.

Los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los visitantes de tres fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense, son representativos dado que se evidencia que el coeficiente estadístico que mide la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos proporciona resultados elevados. Además, la repetición de información recabada señala que no resulta imprescindible realizar más cantidad de relevamientos sobre una muestra mayor.

A partir de los resultados, se observa que los visitantes no perciben demasiados valores negativos sobre los atributos del servicio ofrecido. Por lo tanto, la investigación realizada muestra que la hipótesis formulada “La calidad percibida por los visitantes que asisten a las fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense refleja deficiencias en la prestación del servicio afectando su nivel de satisfacción” no se cumple en tanto si bien existen atributos que han sido evaluados con calificación medio-baja, no se observa que el nivel de satisfacción del visitante resulte afectados por los mismos, dado que más del 80% de los encuestados señalan el nivel de satisfacción global entre *muy satisfecho* y *satisfecho*.

Por otra parte, se observan bajos niveles de conocimiento e información de los visitantes acerca de los procesos de manipulación de alimentos, los cuales, si no se realizan con el

cuidado requerido pueden ocasionar algún tipo de contaminación perjudicando la salud de los visitantes que asisten a estas fiestas gastronómicas. Los atributos relacionados con la higiene y seguridad, se consideran críticos en tanto no se incorporan en el diseño e implementación del servicio.

A modo de conclusión final, al evaluar la calidad percibida del servicio brindado en las fiestas populares gastronómicas programadas que se realizan en el sudoeste bonaerense, a través de las percepciones de los visitantes se logra conocer sugerencias, quejas, reclamos y opiniones diferentes que ayudan a mejorar aspectos de la calidad del servicio ofrecido. Por ese motivo, resulta el desafío para cada uno de los actores involucrados de revisar atributos que componen el servicio, detectando las deficiencias existentes así como analizar sobre qué aspectos es necesario hacer hincapié para continuar con la mejora de calidad del servicio.

Como se menciona en el apartado de lineamientos propuestos, la mejora continua del servicio podría lograrse a través del diseño, medición y seguimiento de atributos específicos del servicio ofrecido en estos eventos de forma sistemática en un plan de mejoras. El mismo permitiría determinar y documentar acciones que deberían llevarse a cabo, estipular recursos necesarios, asignar responsabilidades, y realizar el seguimiento correspondiente fin de continuar con el ciclo de la mejora continua.

A partir del mismo, se lograría estandarizar el servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense y evaluar la posibilidad de sancionar aquellos eventos que no cumplan con lo establecido por Ley a fin de proteger la integridad física de las personas que asisten a ellas. Además, esto permitiría generar una ventaja competitiva del destino donde se desarrolla el evento respecto a otros. En definitiva, el rol que desarrollen los actores intervinientes, públicos o privados, será de vital importancia al momento de planificar y organizar las fiestas populares teniendo en cuenta los beneficios sociales, económicos y culturales que impactarán sobre la región objeto de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

ARÉVALO, J. M. (2004). La tradición, el patrimonio y la identidad. *Estudios Extremeños*, N° 3 (volumen 60), pp. 925-956. Disponible en:<<http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/mcheca/GEOPATRIMONIO/LECTURA2E.pdf>>

BEIER, L. (2018). Perspectivas y potencialidades del turismo en la región del sudoeste bonaerense. *Indicadores Actividad Económica (CREEBBA)*, N° 149, pp. 35-40. Disponible en:<http://www.creebba.org.ar/iae/iae149/5_Perspectivas%20y%20potencialidades%20del%20turismo%20en%20la%20region_IAE_149.pdf>

CAPECE, G. (2006). Del inventario de recursos al inventario de atributos. *Excelencia en marketing y administración turística*, N° 7 (volumen 3), Foro de profesionales en turismo, pp. 27-29.

CERETTA, C. C. y DA SILVA HERES, D. (2012). El festival del bacalao como manifestación de la gastronomía en Pelotas, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, N° 6 (volumen 21), pp. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322012000600011&script=sci_arttext&tlng=pt>

CONTI, A. y CRAVERO IGARZA, S. (2010). Patrimonio, Comunidad Local y Turismo: La necesidad de planificación para el desarrollo sostenible. *Notas en Turismo y Economía*, N° 1 (volumen 1), pp. 8-31. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/15769/Documento_completo.pdf?sequence=1>

CORREIA PAULINO, G., WAGNER ARAÚJO LUCENA, D., FERNANDES MADRUGA, L. C., DUTRA LEÃO DE MENEZES, P. y PINHEIRO RAFAEL DE SOUSA, P. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, N° 3 (volumen 21), pp. 763-777. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044012>>

DUQUE OLIVA, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, N° 25 (volumen 15), pp. 64-80. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>>

FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación la Agricultura) y OMS (Organización Mundial de la Salud). (2003). *Garantía de la inocuidad y calidad de los alimentos: Directrices para el fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos*. Disponible en: <<http://www.fao.org/docrep/006/y8705s/y8705s03.htm#bm03>>

GALLUCCI, S. S. y GUERRERO, A. L. (2015). Aporte teórico conceptual al Turismo como disciplina académica a partir de la patrimonialización como proceso de valorización turística de los territorios. *PASOS*, N°1 (volumen 13), pp. 145-156. Disponible en: <http://www.pasosonline.org/Publicados/13115/PS0115_10.pdf>

GARCÍA GARCÍA, D. A. y RIVAS BADILLO, N. (2007). *Usos turísticos del patrimonio industrial ferroviario en la ciudad de Puebla*. Disponible en: <http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_da/capitulo_2.html>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COCLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. Disponible en: <<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>>

IBARRA MORALES, L. E. y CASAS MEDINA, E. V. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención de Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Redalyc*, N° 1 (volumen 60), pp. 229-260. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>>

INDEC. (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda*. Disponible en: <https://www.indec.gov.ar/censos_provinciales.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135&p=06&d=999&t=0&s=0&c=2010>

INDEC. (2018) *¿Qué es el TURISMO?* Disponible en: <<https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/economia/turismo.pdf>>

LÓPEZ-GUZMÁN, T. y SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M. (2012). La gastronomía como motivación para viajar. Un estudio sobre el turismo culinario en Córdoba. *Pasos*, N° 5 (volumen 10), pp. 575-584. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/881/88124507012.pdf>>

MASCARENHAS TRAMONTIN, R. G. y GÂNDARA GONÇALVES, J. M. (2010). Producción y transformación territorial. La gastronomía como atractivo turístico. *Estudios y*

perspectivas en Turismo, (volumen 19), pp. 776-791. Disponible en: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v19n5/v19n5a11.pdf>>

MELÉNDEZ, L. A. (2001). Revitalización de la Cultura a través del Turismo: Las Fiestas Tradicionales como Recurso del Turismo Cultural. *Turismo en Análise*, N°12 (volumen 2), pp. 43-59. Disponible en: <<https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63541/66308>>

MINISTERIO DE SALUD PROVINCIA DE BUENOS AIRES. (2011). *Manual de manipulación de alimentos*. Disponible en: <<http://www.ms.gba.gov.ar/sitios/institutobiologico/files/2017/03/Manual-de-Manipulaci%C3%B3n-de-Alimentos-web.pdf>>

ORGANISMO NACIONAL DE TURISMO. (2017). *Plan CocinAR*. Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/turismo/plan-cocinar>>

PRIETO, M., MOUWEN, J. M., LÓPEZ PUENTE, S. y CERDEÑO SÁNCHEZ, A. (2008). Concepto de calidad en la industria agroalimentaria. *Interciencia*, N° 4 (volumen 33), pp. 258-264. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33933405>>

SALGADO, M. T. y CASTRO, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Vector*, (volumen 2), pp. 33-40. Disponible en: <http://vector.ucaldas.edu.co/downloads/Vector2_4.pdf>

SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. (2017). *Guía de Fiestas Populares*. Disponible en: <<http://www.buenosaires.tur.ar/productos/fiestaspopulares>>

SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. (2018). *Guía de Fiestas Populares 2018*. Disponible en: <<http://www.buenosaires.tur.ar/documentos/a902e09c5f500975a588df676c09da4f.pdf>>

UNESCO. (2017) *¿Qué es el patrimonio cultural inmaterial?* Disponible en: <<https://ich.unesco.org/es/que-es-el-patrimonio-inmaterial-00003>>

VIEYTES, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: Epistemología y técnicas*. Buenos Aires: Editorial de las Ciencias.

VENDRAMINI MARINI, A. (2017). *Localización del sudoeste bonaerense*. Escala 1: 4.000.000. Bahía Blanca: Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur.

ANEXO

ANEXO

Anexo I: Encuesta a visitantes a fiestas populares gastronómicas programadas del sudoeste bonaerense

Encuesta a visitantes de (fiesta popular gastronómica programada)

La presente encuesta anónima está dirigida a los visitantes de (fiesta popular gastronómica programada) realizada en la localidad de (Localidad y Partido) con el fin de realizar una investigación para la obtención del título de la Licenciatura en Turismo en la Universidad Nacional del Sur

*Obligatorio

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre

2. Rango de edad *

Marca solo un óvalo.

- 0-14 años
- 15-21 años
- 22-39 años
- 40-59 años
- Más de 60 años

3. ¿Usted vive en la Provincia de Buenos Aires? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

4. ¿Vive a más de 500 kilómetros de (localidad)? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

5. ¿Cuántas personas vinieron con usted? *

Marca solo un óvalo.

- 0-2 personas
- 3-5 personas
- Más de 5 personas

6. **¿Cuál es la motivación que lo hizo venir hoy a la fiesta? ***

Selecciona todos los que correspondan.

- La comida
- Tradición familiar
- Por diversión/ocio
- Por la fiesta
- Para conocer culturas
- Otro: _____

7. **¿Ha visitado otra fiesta en la zona? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

8. **En caso de responder sí a la anterior, ¿cuál?**

Caracterización del servicio

9. **¿El predio es fácil de ubicar? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

10. **¿En qué estado se encuentra la accesibilidad al predio (rampas de acceso, señalización, entre otras)? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

11. **¿El espacio del predio es suficiente para el total de personas que asistieron? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

12. **¿Los baños están limpios junto con sus amenidades? Como por ejemplo, papel higiénico, jabón, entre otros ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

13. **¿Cómo encuentra el sonido? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

14. **¿Cómo considera la iluminación? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

15. **¿Observa salidas de emergencia correctamente señalizadas? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

16. **¿Observa la presencia de fuerzas de seguridad (ambulancia, bomberos, policía) junto con equipo de primeros auxilios? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

17. **¿Observa algún elemento peligroso a la vista? Por ejemplo cables sueltos, residuos, elementos cortantes, entre otros. ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

18. **¿Cómo considera la limpieza en rasgos generales (si hay presencia de residuos en el predio, entre otros)? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

19. **¿Y la de los puestos de comida? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

20. **El personal que está en contacto con los alimentos, ¿considera que viste adecuadamente? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

21. **¿Qué es lo que observa en su vestimenta y aspecto? ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Guantes
- Gorro o cofia
- Pelo recogido
- Delantal o guardapolvo
- Barbijo
- Calzado adecuado
- No sabe/No contesta
- Otro: _____

22. **¿Cómo considera la presentación de los platos? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- No sabe/No contesta

23. **¿Cómo considera el sabor de la/s comida/s? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

24. **¿Cómo considera la ambientación de la fiesta? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

25. **¿El personal de servicio se muestra atento al momento de interactuar con usted? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

26. **¿Cómo considera el servicio brindado por parte del personal? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

27. **¿Presentó algún problema durante el evento? En caso de una respuesta afirmativa, ¿fue solucionado rápidamente? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Sí (solución rápida)
- No
- No sabe/No contesta

28. **¿Cómo considera la relación precios-calidad servicio? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

Consideraciones finales

29. **¿Cuál de estas características considera más importante para la prestación de un servicio gastronómico? ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Servicio rápido y eficiente
- Limpieza en rasgos generales
- Empatía del personal
- Seguridad en el predio
- Comida servida fría o caliente (dependiendo del plato)
- Precios accesibles
- Accesibilidad al predio
- Ambientación del lugar o puesto de comida
- Variedad de comida
- Apariencia y aseo del personal en contacto con la comida
- Presentación del plato (aroma, sabor)
- Vajilla limpia
- Comida para celíacos, diabéticos e hipertensos
- Disponibilidad de utensilios y demás vajilla (servilletas, cubiertos, platos, vasos)
- Otro: _____

30. **¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio ofrecido en la fiesta? ***

Marca solo un óvalo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

31. **¿Volvería el año que viene? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

32. **¿Qué es lo que más le agradó?**

33. **¿Y lo que menos le agradó?**

34. **¿Qué es lo que agregaría al servicio ofrecido?**

Anexo II: Análisis individual de las variables pertenecientes a las distintas dimensiones del servicio ofrecido en fiestas populares gastronómicas

Variable	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL VISITANTE									
Dimensión	Fiestas Subdimensión	Fiesta del Asador			Fiesta de la Omelette Gigante			Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino		
Características del grupo	Sexo	Mujer	Hombre		Mujer	Hombre		Mujer	Hombre	
		65%	35%		73%	27%		64%	36%	
	Desvío Estándar Muestral					Mujer: 4% - Hombre: 4%				
	Tamaño	0-2 personas	3-5 personas	> 5 personas	0-2 personas	3-5 personas	> 5 personas	0-2 personas	3-5 personas	> 5 personas
		46%	44%	10%	34%	55%	11%	27%	73%	0%
Desvío Estándar Muestral					0-2 personas: 10% - 3-5 personas 15% - > 5: 2%					
Rango etario		22-39 años	40-59 años	> 60 años	22-39 años	40-59 años	> 60 años	22-39 años	40-59 años	> 60 años
		46%	42%	13%	69%	23%	8%	40%	50%	10%
	Desvío Estándar Muestral					22-39 años: 16% - 40-59 años: 14% - > 60 años: 2%				
Lugar de residencia habitual	Residencia habitual en Provincia Bs.As.	Sí	No		Sí	No		Sí	No	
		98%	2%		100%	0%		100%	0%	
	Desvío Estándar Muestral					Sí: 1% - No: 1%				
	Residencia habitual a más de 500 km	Sí	No		Sí	No		Sí	No	
		4%	96%		0%	100%		9%	91%	
Desvío Estándar Muestral					Sí: 2% - No: 5%					
Motivación		La comida	6%		La comida	9%		La comida	65%	
		Conocer culturas	8%		Conocer culturas	8%		Conocer culturas	0%	
		Por diversión/ocio	9%		Por diversión/ocio	28%		Por diversión/ocio	12%	
		Por la fiesta	49%		Por la fiesta	34%		Por la fiesta	12%	
		Tradición familiar	16%		Tradición familiar	13%		Tradición familiar	12%	
		Otro	10%		Otro	8%		Otro	0%	
	Desvío Estándar Muestral				La comida: 33% - Conocer culturas: 5% - Diversión/Ocio: 10% - Por la fiesta en sí: 19% - Tradición familiar: 2% - Otro: 6%					

Repetición de visitas a Fiestas Populares del sudoeste bonaerense	Repetición de visitas	Si ha visitado	No ha visitado	NS/NC	Si ha visitado	No ha visitado	NS/NC	Si ha visitado	No ha visitado	NS/NC
		71%	26%	3%	70%	23%	7%	54%	36%	0%
	Desvío Estándar Muestral						Sí: 3% - No: 7% - NS/NC: 4%			
Fiestas Populares visitadas	Ajo	1%		Ajo	0%		Ajo	0%		
	Asador	2%		Asador	21%		Asador	0%		
	Camarón y Langostino	0%		Camarón y Langostino	5%		Camarón y Langostino	0%		
	Carbonada	0%		Carbonada	5%		Carbonada	0%		
	Cebada Cervecera	37%		Cebada Cervecera	63%		Cebada Cervecera	0%		
	Churro	23%		Churro	0%		Churro	0%		
	Humo	0%		Humo	0%		Humo	0%		
	Kerb	1%		Kerb	0%		Kerb	20%		
	Omelette Gigante	11%		Omelette Gigante	0%		Omelette Gigante	40%		
	Olivo	0%		Olivo	0%		Olivo	40%		
	Trigo	2%		Trigo	0%		Trigo	0%		
	Varias	2%		Varias	5%		Varias	0%		

Variable		CARACTERÍSTICAS TANGIBLES E INTANGIBLES DEL SERVICIO												
Dimensión	Subdimensión	Fiestas Ítems	Fiesta del Asador			Fiesta de la Omelette Gigante			Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino					
			Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC			
Elementos tangibles	Instalaciones	Tamaño del predio destinado a visitas	64%	33%	4%	91%	9%	0%	55%	45%	0%			
		Desvío Estándar Muestral						Sí: 19% - No: 18% - NS/NC: 2%						
		Estado de los baños	B	R	NS/NC	B	R	NS/NC	B	R	NS/NC			
			33%	4%	64%	25%	39%	36%	36%	45%	18%			
		Desvío Estándar Muestral						Sí: 6% - No: 22% - NS/NC: 23%						
		Iluminación del predio	MB	B	R	MB	B	R	MB	B	R			
	46%		53%	1%	43%	41%	16%	10%	60%	30%				
	Desvío Estándar Muestral						MB: 20% - B: 10% - R: 14%							
	Equipamiento	Ambientación de la fiesta	MB	B	R	M	MB	B	R	M	MB	B	R	M
			21%	30%	39%	10%	11%	25%	55%	9%	27%	18%	45%	9%
Desvío Estándar Muestral						MB: 8% - B: 6% - R: 8% - M: 1%								

		Estado de equipo de sonido	MB	B	R	MB	B	R	MB	B	R				
			46%	53%	1%	43%	41%	16%	10%	60%	30%				
			Desvío Estándar Muestral						MB: 20% - B: 10% - R: 14%						
	Limpieza	Limpieza general del predio		MB	B	R	M	MB	B	R	M	MB	B	R	M
				41%	50%	8%	1%	34%	41%	23%	2%	9%	55%	36%	0%
				Desvío Estándar Muestral						MB: 17% - B: 7% - R: 14% - M: 1%					
		Limpieza en puestos de comida		B	R	M	B	R	M	B	R	M			
				-	-	-	41%	50%	9%	64%	27%	9%			
	Desvío Estándar Muestral						B: 16% - R: 16% - M: 0%								
	Elementos tangibles	Vestimenta	Vestimenta adecuada del personal en contacto con alimentos	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC			
				78%	16%	6%	70%	18%	11%	73%	27%	0%			
				Desvío Estándar Muestral						Sí: 6% - No: 4% - NS/NC: 6%					
Elementos percibidos				Barbijo	1%			Barbijo	0%			Barbijo	4%		
				Calzado adecuado	6%			Calzado adecuado	1%			Calzado adecuado	0%		
				Delantal /guardapolvo	39%			Delantal /guardapolvo	27%			Delantal /guardapolvo	30%		
				Gorro/cofia	13%			Gorro/cofia	25%			Gorro/cofia	35%		
				Guantes	17%			Guantes	25%			Guantes	26%		
				Pelo recogido	15%			Pelo recogido	17%			Pelo recogido	0%		
				Nada	2%			Nada	2%			Nada	0%		
NS/NC		6%			NS/NC	4%			NS/NC	4%					
Desvío Estándar Muestral			Barbijo: 2% - Calzado: 3% - Delantal/guardapolvo: 5% - Gorro/cofia: 14% - Guantes: 7% - Pelo recogido: 11% - Nada: 1% - NS/NC: 1%												
Plato	Presentación del plato	MB	B	R	NS/NC	MB	B	R	NS/NC	MB	B	R	NS/NC		
		41%	41%	9%	9%	16%	55%	16%	14%	10%	40%	50%	0%		
		Desvío Estándar Muestral						MB: 8% - B: 9% - R: 0% - NS/NC: 7%							

		Sabor de las comidas	MB	B	R	M	MB	B	R	M	MB	B	R	M	
			-	-	-	-	29%	42%	18%	11%	18%	55%	18%	9%	
			Desvío Estándar Muestral						MB: 8% - B: 9% - R: 0% - M: 1%						
Responsabilidad	Seguridad	Existencia de elementos peligrosos	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	
			20%	69%	11%	32%	64%	5%	27%	64%	9%				
			Desvío Estándar Muestral						Sí: 6% - No: 3% - NS/NC: 3%						
		Salidas de emergencias correctamente señalizadas	Sí	No	Sí	No	Sí	No							
			6%	94%	11%	89%	55%	45%							
			Desvío Estándar Muestral						Sí: 27% - No: 27%						
		Presencia de fuerzas de seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No							
			94%	6%	95%	5%	55%	45%							
			Desvío Estándar Muestral						Sí: 23% - No: 23%						
		Cortesía	El personal se muestra amable	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC
				98%	1%	1%	84%	11%	5%	91%	9%	0%			
			Desvío Estándar Muestral						Sí: 7% - No: 5% - NS/NC: 2%						
	Profesionalidad	B	R	B	R	B	R								
			-	-	70%	30%	82%	18%							
		Desvío Estándar Muestral						B: 8% R: 8%							
Capacidad de respuesta	Atención al público	Problemas durante la prestación del servicio	Sí	Sí (SR)	No	NS/NC	Sí	Sí (SR)	No	NS/NC	Sí	Sí (SR)	No	NS/NC	
			1%	5%	85%	9%	5%	0%	93%	2%	0%	0%	100%	0%	
		Desvío Estándar Muestral						Sí: 2% - Sí (SR): 3% - No: 8% - NS/NC: 5%							
Empatía	Accesibilidad	Estado de la accesibilidad	MB	B	R	M	MB	B	R	M	MB	B	R	M	
			40%	48%	10%	3%	25%	59%	14%	2%	9%	36%	36%	18%	
			Desvío Estándar Muestral						MB: 15% - B: 11% - R: 14% - M: 9%						
		Ubicación del predio	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	
		96%	3%	1%	98%	2%	0%	91%	9%	0%					
		Desvío Estándar Muestral						Sí: 4% - No: 4% - NS/NC: 1%							

Fiabilidad	Precio	Relación precio-calidad	MB	B	R	M	MB	B	R	M	MB	B	R	M	
			5%	40%	45%	10%	16%	30%	48%	7%	9%	36%	45%	9%	
			Desvío Estándar Muestral							MB: 7% - B: 5% - R: 1% - M: 2%					
Beneficios buscados por el visitante	Atributos del servicio relevantes para el visitante	Accesibilidad al predio	5%	Accesibilidad al predio	4%	Accesibilidad al predio	3%								
		Ambientación del predio	4%	Ambientación del predio	5%	Ambientación del predio	10%								
		Apariencia y aseo del personal	9%	Apariencia y aseo del personal	8%	Apariencia y aseo del personal	13%								
		Cantidad suficiente comida	0%	Cantidad suficiente comida	0%	Cantidad suficiente comida	0%								
		Comida para D, C e H	6%	Comida para D, C e H	10%	Comida para D, C e H	3%								
		Comida a temperatura adecuada	4%	Comida a temperatura adecuada	4%	Comida a temperatura adecuada	0%								
		Disponibilidad de utensilios	3%	Disponibilidad de utensilios	4%	Disponibilidad de utensilios	6%								
		Empatía del personal	10%	Empatía del personal	8%	Empatía del personal	13%								
		Limpieza general del predio	15%	Limpieza general del predio	15%	Limpieza general del predio	32%								
		Precios accesibles	10%	Precios accesibles	9%	Precios accesibles	6%								
		Presentación del plato	2%	Presentación del plato	3%	Presentación del plato	0%								
		Seguridad en el predio	6%	Seguridad en el predio	7%	Seguridad en el predio	0%								
		Servicio rápido y eficiente	14%	Servicio rápido y eficiente	7%	Servicio rápido y eficiente	13%								
		Vajilla limpia	5%	Vajilla limpia	8%	Vajilla limpia	0%								
		Variedad de comida	7%	Variedad de comida	7%	Variedad de comida	0%								
		Desvío Estándar Muestral	Accesibilidad al predio: 1% - Ambientación del predio: 3% - Apariencia y aseo del personal: 3% - Cantidad suficiente comida: 0% - Comida para D, C e H: 4% - Comida a temperatura adecuada: 2% - Disponibilidad de utensilios: 2% - Empatía del personal: 2% - Limpieza general del predio: 10% - Precios accesibles: 2% - Presentación del plato: 1% - Seguridad en el predio: 4% - Servicio rápido y eficiente: 4% - Vajilla limpia: 4% - Variedad de comida: 4%												
	Característica Deseable del servicio	Equipamiento para sentarse	Equipamiento para sentarse a la sombra	Mejorar distribución del espacio											
Espacios bajo la sombra		Mayor cantidad de baños	Mayor cantidad de shows												
		Mayor cantidad de shows													
		Mayor seguridad en el estacionamiento													

Variable	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO											
Dimensión	Fiesta del Asador				Fiesta de la Omelette Gigante				Fiesta Nacional del Camarón y el Langostino			
Nivel de satisfacción global del visitante	MS	S	NS/NI	I	MS	S	NS/NI	I	MS	S	NS/NI	I
	46%	46%	6%	1%	45%	39%	16%	0%	9%	64%	27%	0%
	Desvío Estándar Muestral						MS: 9% - S: 13% - NS/NI: 11% - I: 1%					
Repetición de la experiencia	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC	Sí	No	NS/NC			
	100%	0%	0%	93%	2%	5%	100%	0%	0%			
	Desvío Estándar Muestral						Sí: 4% - No: 3% - NS/NC: 1%					