

Título: Influencia de la variación en los elementos de la experiencia gastronómica sobre la decisión de volver a consumir en el restaurante.

Planteamiento del Problema

El sector gastronómico se ha consolidado como uno de los factores clave para potenciar la identidad cultural, turismo y economía (Mayuri-Ramos *et al.* 2023). Estudios realizados en el país determinaron que la actividad gastronómica no solamente influye positivamente en el crecimiento económico, sino que también forma parte de los sectores que mayores puestos de trabajo ofrece. Es debido a esa relevancia que, en la actualidad, los establecimientos de alimentos y bebidas no solo compiten por la relación entre calidad-precio, sino también por mejorar la vivencia completa del comensal: servicio, ambiente, innovación, insumos de calidad, etc., o también denominado experiencia gastronómica.

Siguiendo con lo anteriormente mencionado, ¿qué se entiende por experiencia gastronómica? La experiencia gastronómica en el restaurante, según Rodríguez *et al.* (2020), consta de tres elementos cruciales: la calidad del producto, la calidad del servicio y el entorno. Siendo la comida el núcleo de la experiencia en el restaurante, el servicio el atributo más importante y el entorno físico permite diferenciar a un establecimiento de la competencia y, al mismo tiempo, crear experiencias únicas para el comensal (Ryu *et al.*, 2007). Se considera que la experiencia inicia desde que el comensal ingresa al establecimiento, y finaliza con la salida de este. En esta experiencia se involucra un conjunto de estímulos sensoriales, culturales, emocionales y sociales que forman parte de una evaluación personal de cada comensal que influirá directamente en la decisión de compra y nivel de satisfacción (recomendar el restaurante, volver a asistir al establecimiento, etc.) (Ortiz-Martín, 2020).

Objetivos

Objetivo General

Determinar cómo los tres factores de la experiencia gastronómica: calidad del producto, calidad del servicio y entorno, impactan en la toma de decisiones del comensal.

Objetivos Específicos

- Identificar de qué manera los cambios en la calidad del producto influyen en la toma de decisiones del comensal
- Analizar cómo las variaciones en la calidad del servicio afectan en la toma de decisiones del comensal.
- Determinar el efecto de los cambios en el entorno (como color del menaje, tamaño del salón y tipo de música) en la toma de decisiones del comensal.
- Identificar el factor sensorial más influyente en la toma de decisiones del comensal durante una experiencia gastronómica.
- Determinar la relación entre la percepción sensorial de la experiencia gastronómica en la toma de decisiones del comensal.

Hipótesis:

La variación en los elementos de la experiencia gastronómica influye significativamente sobre la decisión de los consumidores de volver a consumir en el restaurante.

SUB-HIPÓTESIS

- ❖ A mayor percepción positiva de la presentación del producto, mayor probabilidad de que los consumidores decidan volver a consumir en el restaurante.
- ❖ A mayor percepción positiva de la calidad del servicio, mayor probabilidad de que los consumidores decidan volver a consumir en el restaurante.

- ❖ A mayor percepción positiva del entorno físico, mayor probabilidad de que los consumidores decidan volver a consumir en el restaurante.

METODOLOGÍA

El presente proyecto adoptó un diseño **cuasiexperimental**, ya que implicó la manipulación controlada de las variables independientes para estudiar el efecto sobre la variable dependiente (Hernández et al., 2014). En este caso, las variables independientes a ser modificadas corresponden a los elementos de una experiencia gastronómica: producto, servicio y entorno físico. Mientras que la variable dependiente es la decisión de compra del consumidor frente a esta experiencia. Además, el proyecto se llevó a cabo bajo un **enfoque cuantitativo**, debido a que la investigación analiza datos numéricos con la finalidad de medir el nivel de impacto que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente.

Para lograr estudiar la relación previamente mencionada, el proyecto llevó a cabo una experiencia gastronómica durante cuatro días no consecutivos, uno cada semana. En cada semana se realizaron variaciones de cada uno de los elementos de una experiencia gastronómica. A continuación, se explica el desarrollo de cada una de las fechas:

- **Semana 1:** Se presentó una experiencia gastronómica que incluía los servicios promedio de un establecimiento de alimentos y bebidas. La experiencia se compuso de los siguientes elementos:
 - Servicio: Se ofreció un vaso de pisco sour para dar la bienvenida a los comensales, se contaba con la presencia de una anfitriona y cinco meseros para atender a un total de 45 comensales (tomando en cuenta que la regla explica que un mesero puede atender a máximo 10 personas eficientemente). Los meseros tenían mesas designadas, realizaban el servicio correspondiente de forma eficiente y estaban atentos ante cualquier acontecimiento (ej.: llenar el vaso de agua del comensal si este se encontraba vacío o resolver inquietudes de los comensales).

- Producto: Menú de 3 tiempos (causa de langostinos, pollo en salsa Rockefeller con bastones de verduras y puré de camote y peras al Malbec). Además, de ofrecer una copa de vino tinto y agua mineral.

Imagen n°2 Menú primera fecha



Nota. Elaboración Propia.

- Entorno: Salón principal amplio, luces cálidas, decoraciones sutiles, ventanales, presencia de lobby espacioso, mesas con distancia de 1.20, cinco sillas por mesa y pianista en vivo.

Imagen n°3 Salón primera fecha



Nota. Elaboración propia.

La ejecución de esta primera experiencia sirvió como base para la ejecución de este proyecto, pudiendo ser usada para comparar el cambio de opiniones y percepciones para las próximas fechas.

En la experiencia se aplicó el cuestionario para el análisis de esta investigación.

➤ **Semana 2:** Se presentó la misma experiencia gastronómica de la primera semana a la muestra seleccionada teniendo como única variante el elemento **calidad de servicio** de la variable experiencia gastronómica. En la experiencia se aplicó el cuestionario para el análisis de esta investigación. A continuación, se explican los cambios realizados.

- Servicio: Se ofreció un vaso de chilcano para dar la bienvenida a los comensales. Esta vez, se contó con una anfitriona y 3 meseros para atender a 44 comensales (tomando en cuenta que la regla explica que un mesero puede atender a máximo 10 personas eficientemente). Los meseros si bien tenían mesas designadas, se les indicó realizar un servicio lento y poco eficiente (venir mal uniformados, servir la comida por el lado incorrecto, ignorar llamados del comensal, demorarse para entregar los platos de todos los comensales de cada mesa, servir de manera torpe y desigual el vino y dar negativas a las solicitudes o quejas del comensal)

- Producto: Menú de 3 tiempos compuesto de milhojas de trucha ahumada (entrada), pechuga de pollo al vino blanco con risotto de hongos (fondo) y chirimoya alegre (postre). Además, se ofreció una copa de vino tinto y agua mineral.

Imagen n°4 Menú segunda fecha



Nota. Elaboración Propia.

- Entorno: Salón principal amplio, luces cálidas, decoraciones sutiles, ventanales, presencia de lobby espacioso, mesas con distancia de 1.20, cinco sillas por mesa, vajilla llamativa de colores blanco y dorado y bajista en vivo.

Imagen n°5 Salón segunda fecha



Nota. Elaboración Propia

- **Semana 3:** Se presentó la misma experiencia gastronómica de la primera semana a la muestra seleccionada teniendo como única variante el elemento calidad de producto de la variable experiencia gastronómica. En la experiencia se aplicó el cuestionario para el análisis de esta investigación. A continuación, se explican los cambios realizados.
- Servicio: Se ofreció un pisco sour para dar la bienvenida a los comensales, se contaba con la presencia de una anfitriona y cinco meseros para atender a un total de 44 comensales (tomando en cuenta que la regla explica que un mesero puede atender a máximo 10 personas eficientemente). Los meseros tenían mesas designadas, realizaban el servicio correspondiente de forma eficiente y estaban atentos ante cualquier acontecimiento (ej.: llenar el vaso de agua del comensal si este se encontraba vacío o resolver inquietudes de los comensales.).

- Producto: Menú de 3 tiempos (Ensalada fresca con peras y queso azul, fetuccini en crema de hierbas con pollo grillado y panacota con coulis de fresa). Además, de ofrecer una copa de vino blanco y agua mineral. La comida fue servida fría, con exceso de sal y dulzor, se potenciaron los sabores más intrusivos como las hierbas en la salsa para la pasta y se usaron texturas erróneas (pasta sobreconsida, base de panacota dura, salsa densa). Además, la comida presentaba inconsistencias relacionadas a la descripción presente en los tarjetones; por ejemplo, para el plato de entrada se describía “ensalada con mix de hojas verdes y queso azul” cuando solo se sirvió una ensalada de lechuga con pocos y casi inexistentes trozos de queso azul. No obstante, la comida fue presentada de forma atractiva, con la finalidad de poder engañar al comensal y no predisponer sus percepciones con respecto al sabor.

Imagen°7 Menú tercera fecha



Nota. Elaboración Propia.

- Entorno: Salón principal amplio, luces cálidas, decoraciones sutiles, ventanales, presencia de lobby espacioso, mesas con distancia de 1.20, cinco sillas por mesa, vajilla de colores azules y bajista en vivo.

Imagen°8 Salón tercera fecha



Nota. Elaboración Propia.

➤ **Semana 4:** Se presentó la misma experiencia gastronómica de la primera semana a la muestra seleccionada teniendo como única variante el elemento entorno físico de la variable experiencia gastronómica. En la experiencia se aplicó el cuestionario para el análisis de esta investigación. A continuación, se explican los cambios realizados.

- Servicio: Se ofreció un vaso de chilcano para dar la bienvenida a los comensales, se contaba con la presencia de una anfitriona y cinco meseros para atender a un total de 44 comensales (tomando en cuenta que la regla explica que un mesero puede atender a máximo 10 personas eficientemente). Los meseros tenían mesas designadas,

realizaban el servicio correspondiente de forma eficiente y estaban atentos ante cualquier acontecimiento (ej.: llenar el vaso de agua del comensal si este se encontraba vacío o resolver inquietudes de los comensales.),

- Producto: Menú de 3 tiempos (carpaccio de lomo, medallones de lomo a las cuatro pimientas y tiramisú). Además, de ofrecer una copa de vino tinto y agua mineral.

Imagen°9 Menú cuarta fecha



Nota. Elaboración Propia.

- Entorno: Salón ejecutivo pequeño, luces blancas, sin presencia de ventanas, mini lobby dentro del mismo salón, decoraciones a base de cuadros, sin arreglos de flores, sin música de fondo, mesas pegadas unas a las otras, ocho personas por mesa, vajilla hotelera básica sin platos de base llamativos.

Imagen°10 Salón cuarta fecha



Nota. Elaboración Propia.