



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y
HUMANIDADES**

CARRERA HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

PROYECTO DE VINCULACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

**ENFOQUE INTEGRAL EN LA EXPERIENCIA DEL
CLIENTE EN RELACIÓN CON EL PATRIMONIO
GASTRONÓMICO MANABITA**

DECANO/A

Dra. Beatriz Moreira Macías

LÍDER DE PROYECTO

MBA. Emil Viera Manzo.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 2 de 44

Índice

1.	Identidad Institucional.....	4
1.1	Objetivos estratégicos	4
1.2	Datos generales	4
	2.2 Diagnóstico	Error! Bookmark not defined.
	2.3 Análisis causa - efecto	12
	Nota: Árbol del problema	13
3.	Justificación.....	14
	3.1 Justificación legal:	15
4.	Proyectos relacionados y / o complementarios	16
5.	Objetivos.....	16
	5.1 Objetivo de Desarrollo.....	16
	5.2 Objetivo General	16
	5.3 Objetivos Específicos	16
6.	Metas.....	16
7.	Actividades.....	17
8.	Cronograma valorado de actividades.....	19
9.	Duración del proyecto y vida útil	21
10.	Beneficiarios.....	21
11.	Equipo de Trabajo	21
12.	Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos.....	22
13.	Impacto.....	23
14.	Autogestión y sostenibilidad.....	24
15.	Marco Institucional.....	24
16.	Financiamiento del proyecto	24
17.	Logros, Resultados o Productos esperados	25
18.	Proyección de producción científica	26
	19.1 Seguimiento y monitoreo del proyecto.	28
20.	Evaluación y resultados	29
21.	ANEXOS:.....	32

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 3 de 44

Anexo 1: Financiamiento del proyecto	32
Anexo 2 Detalle de financiamiento interno	32
Anexo 3. Aporte Externo	33
Anexo 4: Matriz de Marco Lógico	34
Anexo 5: Detalles de inversión del proyecto.	39

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 4 de 44

1. Identidad Institucional

Misión

Formar docentes creativos, participativos, crítico-propositivos, provistos de valores sociales, éticos, morales y visión filosófica inclusiva; para el Sistema Nacional de Educación en los niveles: Inicial, Básico y Bachillerato; aplicando paradigmas de vanguardia, vinculando teoría-práctica, docencia, investigación e interacción social; a través de la actividad pedagógica en instituciones anexas y del entorno; para el desarrollo de Manabí y el Ecuador.

Visión

Ser una Unidad Académica de experimentación, investigación y producción de conocimientos pedagógicos y didácticos; con docentes de cuarto nivel liderando los procesos de formación del profesional que requiere el sistema educativo ecuatoriano, acordes con los avances científicos, pedagógicos y tecnológicos de la época, provistos de valores y fraternidad humanista; para participar activamente en la educación local, regional y nacional.

1.1 Objetivos estratégicos

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Formar profesionales con sólidos conocimientos, valores éticos y humanos, con vocación de servicio, que les permitan desempeñarse como gestores de alojamiento y restauración; con énfasis en la hospitalidad, eficiencia y eficacia; emprendedores en la creación, desarrollo, ejecución, administración de iniciativas que contribuyan con el progreso socio económico de la provincia y el país para lograr consolidar la posición de potencia turística

1.2 Datos generales

DATOS GENERALES		
Nombre del Programa de Vinculación con la Sociedad: Programa de identidad cultural, calidad del servicio, desarrollo del ecoturismo y conservación del medio ambiente marino		
Nombre o Título del Proyecto: ENFOQUE INTEGRAL EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL PATRIMONIO GASTRONÓMICO MANABITA .		
Nombre de la Facultad o Unidad Académica responsable: Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades	Carrera: Hospitalidad y Hotelería	Tipo Proyecto: Vinculación

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	Página 5 de 44

Dominio Académico: Servicios técnicos, transferencia tecnológica y educación continua	Línea de Investigación: Economía y administración para el desarrollo sostenible	Convenio: GAD Manta.
Área del conocimiento: Servicios	Subárea del conocimiento: Servicios profesionales	Subárea específica: Hotelería y Gastronomía
Fecha Inicio Mayo 2025 Fecha de Fin Planeado Febrero 2027		

Objetivos del Plan Nacional: Creación de oportunidades 2021-2025.

Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Objetivo 12. Producción y consumo responsable. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Objetivo 17. Alianzas para lograr los objetivos.

Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

COBERTURA Y LOCALIZACIÓN

Cobertura: Cantón Manta	Zona de Planificación: Manta	Provincia: Manabí
Cantón: Manta	Parroquia: Manta	Barrios: Manta

INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO (DATOS DE LAS INSTITUCIONES EJECUTORAS)

Institución Gestora

Institución Gestora:

Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

Ciudad: Manta		Dirección: Via San Mateo	
Página Web: https://www.uleam.edu.ec/	Correo electrónico: <u>soporte.ucci@uleam.edu.ec</u>		Número de Teléfono: (05) 262-0288

Aliados Estratégicos:

Institución Aliada al proyecto: Municipio Manta. Empresas locales

Ciudad: Manta		Dirección: Manta	
Página Web:		Correo electrónico:	Número de Teléfono:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 6 de 44

https://manta.gob.ec/contacto/	comunicacion@manta.gob.ec	052 611479
Beneficiarios:		
50 beneficiados.		

Monto		
Presupuesto aporte ULEAM: \$2500.00	Presupuesto aporte Aliados Estratégicos: Auto financiamiento \$100.00	Presupuesto Total: \$2600.00

Plazo de ejecución	
Duración en periodos académicos: 4 periodos académicos	Estado: Nuevo

2. Análisis de la Situación Actual

La actividad turística engloba al sector público y privado, incluyendo un sinnúmero de servicios como hospedaje, alimentación, recreación, deporte, arte -cultura, entre otros elementos que se van sumando según la competencia y la globalización de los servicios. Asimismo, la demanda turística y las necesidades según las experiencias y expectativas que van dejando los visitantes nacionales y extranjeros en el país, hacen que se generen e innoven productos y servicios con calidad y calidez. Esto conlleva a que se incremente la oferta en los sectores turísticos, y se vean en la obligación de mejorar sus servicios (Viera, Fernandez, Font, & Alvaro, 2021).

La calidad de los servicios turísticos es fundamental para que las empresas turísticas sean reconocidas y recomendadas en su contexto. Asimismo, puedan tener sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. El autor Castañeda, (2021) hace mención en su investigación sobre la medición de la calidad del servicio en destinos turísticos en Colombia, a varios autores como Parasuraman(1988), Cronin&Taylor(1992),Albacete-Sàez y otros (2007), y a Brochado&Pereira (2017) donde plantean que la calidad del servicio se conceptualiza como una estructura multidimensional, conformada por varios elementos, asimismo para su entendimiento se necesita medir el desarrollo de la misma mostrando resultados, según las dimensiones y características por su naturaleza. Esto conlleva el análisis de aspectos como la satisfacción del cliente, valoración del entorno, evaluación de competencias laborales, seguridad, entre otros.

Un análisis profundo del sector restaurantero dentro de una economía basada estrictamente en el ámbito turístico es significativo para todos aquellos tomadores de decisiones dentro de las empresas inmiscuidos en este medio. Lo anterior se entiende, ya que los clientes son cada vez más exigentes y estrictos en todo aquello que se relaciona con los servicios que exigen y demandan a los oferentes de alimentos y bebidas. Ante un panorama cada vez más complejo y

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 7 de 44

ante una situación de continuo desafío que enfrentan los nuevos negocios de este segmento empresarial, analizar de forma continua la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente coadyuva a visualizar estos negocios desde una perspectiva más estratégica y puntual (estudio, identificación y evaluación) y a analizar cuáles son aquellos factores que impactan de manera más significativa, obviamente, bajo la estricta percepción del cliente (Ceseña, 2020).

Otro aspecto que es muy valorado en las empresas de servicios gastronómicos es la preparación que tiene el personal que labora en el negocio. Siempre se va a destacar más aquella empresa que cuente con trabajadores con competencias laborales en el área que intervienen, y aplican aquellas habilidades y destrezas de la profesión, en su entorno laboral.

Competencia laboral se concibe también como la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo (Ducci, 1997). Por otro lado, competencia laboral se propone como un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica, las cuales no provienen de la aplicación de un currículum sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas (Gallart & Jacinto, 1997).

El enfoque de competencias considera que el desarrollo de competencias laborales desde una perspectiva holística contribuirá a fortalecer el sistema de gestión de recursos humanos: reclutamiento, selección, análisis de puestos, evaluación, formación y desarrollo de talentos. La formación, la capacitación y el desarrollo constituyen un proceso fundamental para el fortalecimiento y la adquisición de nuevas competencias personales y ocupaciones, además, son clave para hacer frente a los cambios internos y externos a los que se enfrentan las empresas de servicios (Cachiguango, Aguinaga, López, Molina, & Ortega, 2020).

El enfoque al cliente es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad. La Norma ISO 9001 ha reservado el primer lugar para este principio puesto que la política de objetivos y calidad de la organización se basan en dicho principio.

El enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas. Justificación: el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los clientes y de otras partes de las que depende.

Cada vez que interactuamos con un cliente existe la posibilidad de crear más valor para éste. Comprender las necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas como por ejemplo proveedores, garantiza el continuo éxito de una organización (ISO, 2018).

Patrimonio gastronómico

El patrimonio gastronómico constituye una manifestación cultural que trasciende la alimentación, ya que representa la identidad, la memoria colectiva y las tradiciones de los pueblos. Según Bessière (1998), la gastronomía no solo es un acto de consumo, sino un

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 8 de 44

espacio de construcción simbólica que conecta el pasado con el presente y permite a las comunidades afirmarse culturalmente. En esta línea, Montanari (2006) sostiene que los alimentos y las prácticas culinarias son elementos clave para entender las dinámicas sociales e históricas de una región, ya que reflejan la relación entre el entorno, la cultura y la tecnología. Por tanto, preservar el patrimonio gastronómico es también una forma de proteger la diversidad cultural y fomentar el desarrollo local sostenible.

Además, el patrimonio gastronómico ha cobrado relevancia como motor del turismo cultural, generando valor añadido en destinos que integran la cocina tradicional como experiencia auténtica para los visitantes. Autores como Scarpato y Daniele (2003) destacan que la gastronomía patrimonial no solo impulsa la economía local, sino que fortalece el sentido de pertenencia de las comunidades anfitrionas, promoviendo prácticas de conservación y transmisión del saber culinario. Este enfoque integrador permite a los territorios, como Manta, posicionarse estratégicamente dentro del turismo gastronómico, siempre que se articulen políticas y acciones que vinculen el conocimiento ancestral con la innovación y la calidad del servicio.

Manabí ha recibido reconocimientos significativos por parte de otras organizaciones internacionales. El 10 de diciembre de 2024, el Instituto Internacional de Gastronomía, Cultura, Arte y Turismo (IGCAT) designó a Manabí como "Región Gastronómica Mundial 2026", convirtiéndola en la primera región de América en recibir este título. Este reconocimiento resalta la riqueza culinaria de Manabí y su potencial para atraer turismo gastronómico. Además, el 18 de abril de 2023, el horno manabita, una pieza clave en la tradición culinaria de la provincia, fue declarado Patrimonio Cultural del Ecuador. Estas distinciones subrayan la importancia del patrimonio gastronómico de Manabí y su contribución a la identidad cultural del país (Universo, 2024).

En 2018, la gastronomía de Portoviejo fue declarada Patrimonio Cultural Inmaterial del Ecuador por el Ministerio de Cultura y el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. Posteriormente, en 2019, la UNESCO designó a Portoviejo como Ciudad Creativa en el ámbito de la gastronomía, integrándola en su Red de Ciudades Creativas. Estos reconocimientos subrayan la riqueza culinaria de Portoviejo y su importancia en la preservación y promoción de la cultura gastronómica ecuatoriana (Asochef-Ecuador, 2019).

Por eso es importante el enfoque integral que implica abordar todos los aspectos de la experiencia del cliente de manera completa y coherente. Aquí hay algunos elementos clave asociados con un enfoque integral en la experiencia del cliente en la industria de la hospitalidad:

Ciclo Completo de Servicio:

Desde la primera interacción del cliente (puede ser la reserva en línea o la llegada al restaurante) hasta la partida, se busca gestionar cada punto de contacto de manera positiva y coherente.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 9 de 44

Personalización:

Adaptar los servicios para satisfacer las necesidades individuales de los clientes. Esto puede incluir recordar preferencias específicas, ofrecer recomendaciones personalizadas o proporcionar servicios adicionales según las preferencias conocidas del cliente.

Ambiente y Diseño:

Considerar el diseño del espacio y el ambiente para crear una experiencia armoniosa y agradable. Esto puede incluir la decoración, la iluminación, la disposición de las mesas y otros elementos visuales y sensoriales.

Interacción con el Personal:

Fomentar la interacción positiva entre el personal y los clientes. El servicio amable, profesional y atento contribuye significativamente a la experiencia del cliente.

Gestión de Expectativas:

Gestionar las expectativas del cliente desde el principio. Proporcionar información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, los tiempos de espera y cualquier otro detalle relevante.

Retroalimentación y Mejora Continua:

Recopilar comentarios de los clientes de manera regular para identificar áreas de mejora. Utilizar esta retroalimentación para realizar ajustes y mejorar constantemente la calidad del servicio.

Coordinación entre Departamentos:

Garantizar una comunicación efectiva y coordinación entre diferentes departamentos (recepción, cocina, servicio, etc.) para garantizar que la experiencia del cliente sea fluida y sin contratiempos.

El objetivo general de un enfoque integral en la experiencia del cliente es crear una experiencia positiva y consistente en todos los aspectos de la interacción del cliente con la empresa hotelera o restaurante, desde la planificación hasta la finalización de su experiencia.

2.2 Diagnóstico

Para el diagnóstico se tomaron como referencia algunas investigaciones realizadas desde el 2020 hasta el 2022, haciendo referencia de la situación del problema sobre la calidad del servicio turístico en empresas turísticas. A continuación, se muestran resultados de los diagnósticos realizados:

Tabla1: Resultados conclusivos de diagnósticos realizados a empresas hoteleras y restaurantes en la ciudad de Manta.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 10 de 44

Título del artículo consultado	Autores	Año	Revista	Resultados
Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta	“Emil Viera Manzo” 1 * “Bárbara Fernández Sanabria” 2 “Mabel Font – Aranda” 3 “Gustavo Xavier Álvaro Silva	2021	Recus	Los resultados alcanzados reflejan un nivel medio-bajo de conocimiento y aplicación en cuanto a sistemas de control y seguridad alimentaria (SCSA) para restaurantes, por parte de los trabajadores. En cuanto al indicador de beneficios de aplicación de SCSA, y su relación con la calidad del servicio, los trabajadores mencionan como aspecto positivo el aumento de la calidad del producto y la reducción de contaminantes en el proceso de elaboración. En correspondencia a los que mencionan los administradores y/o propietarios, desde su punto de vista, consideran que es importante los beneficios que tendría conocer y aplicar SCSA, ya que disminuiría el nivel de contaminación y a su vez elevarían las ventas, permitiendo así aumentar la estabilidad del negocio. Por otra parte, los trabajadores reflejan con inseguridad el reconocimiento de sistemas y normas de control y seguridad alimentaria, hacen alusión a que han recibido capacitaciones sobre el tema, más no con profundidad, en ciertos SCSA como el HACCP, lo mismo confirman los administradores y/o propietarios, coincidiendo en que no conocen a mayor escala el término, no obstante, han escuchado la mención del algún que otro SCSA.
La vinculación con la sociedad y la calidad del servicio turístico en San Mateo, Ecuador.	Emil Viera Manzo1 Autor Amparo Cabrera Chávez2 Autor Barbara Fernández Sanabria3 Autor Mabel	2022	Refcale	En resume conclusivo de este análisis, se puede observar lo disperso que se encuentra la relación conocimiento-gestión, en una que u otra dimensión, divagando en cierto modo para hacer notar un poco de seguridad en las respuestas obtenidas. Se pudo observar que existe un cierto temor en los servidores turísticos, al no conocer temas referentes a la profesión en el campo del turismo, como también a la evaluación de manera sistemática, es por ellos que no se ve un avance significativo

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 11 de 44

	Font Aranda			en el desarrollo turístico de la zona, siendo un balneario con condiciones naturales idóneas para la actividad turística. Se logró realizar el diagnóstico, mostrando resultados interesantes, donde se analizaron y se tomaron en cuenta aquellos aspectos que en su parte arrojaron valores con porcentajes desde 80% hasta 25% de negatividad en dimensiones descritas en los resultados, siendo funciones básicas de un trabajador del turismo. No obstante, estos resultados sirvieron para observar la relación que existe entre la calidad del servicio turístico, y como la academia debe seguir involucrándose y desarrollando proyectos para las comunidades en vías de desarrollo turístico. Esta investigación sirvió para identificar las temáticas y necesidades, con el fin de que las mismas sean representativas, para la preparación de materiales de capacitación y el diseño de nuevos proyectos de vinculación e investigación universitarios (Viera, Cabrera, Fernandez, & Font, 2022).
--	-------------	--	--	--

Nota: Elaboración propia, Viera 2023.

Para definir y enfocar el problema observado se procede a plasmar en diagrama causa -efecto, las posibles dificultades del contexto.

Gartner. 2022. "Definición de CEM - Glosario TI | Gartner." Glosario de Gartner. Retrieved September 3, 2022 (<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/customer-experience-management-cem>)

Según Gartner (2022) la gestión de la experiencia del cliente es la disciplina de comprender a los clientes e implementar planes estratégicos que permitan esfuerzos multifuncionales y una cultura centrada en el cliente para mejorar la satisfacción, la lealtad y la promoción. (Gartner, 2022).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 12 de 44

2.3 Análisis causa - efecto

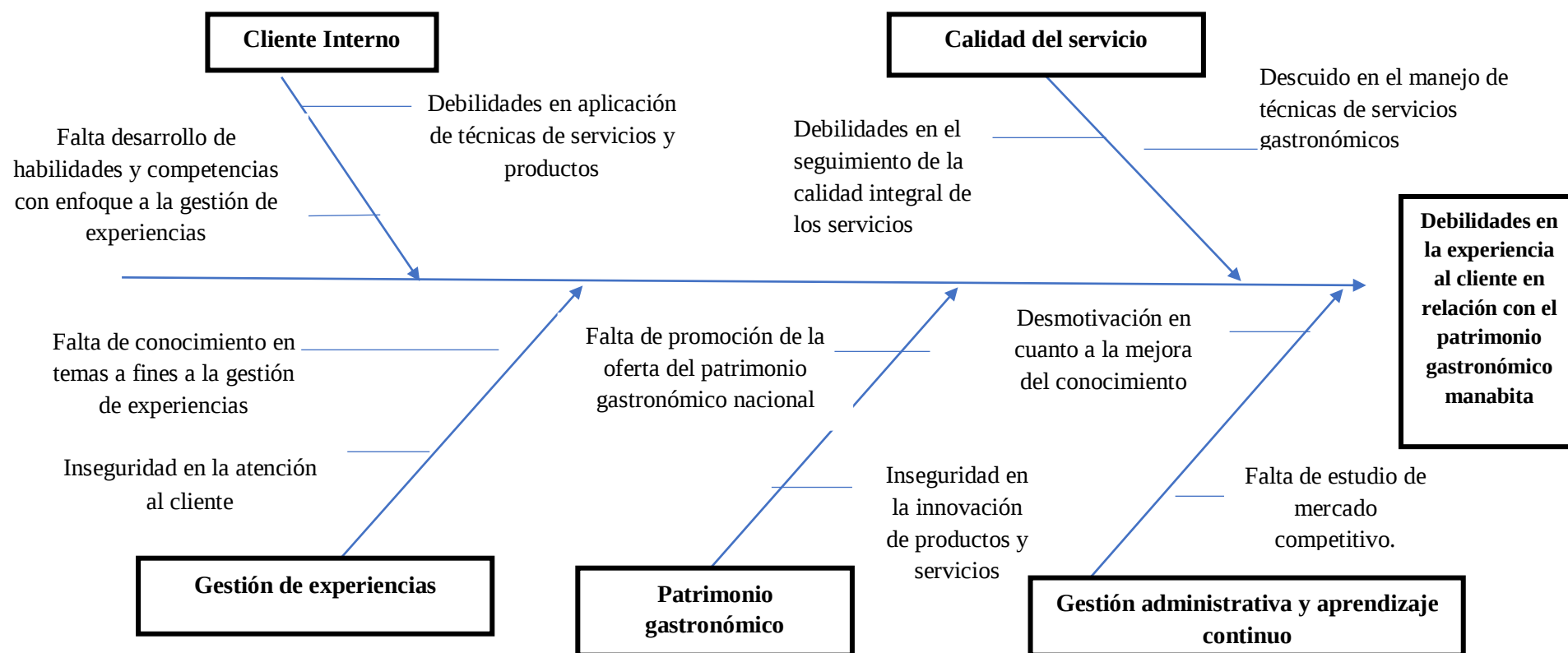
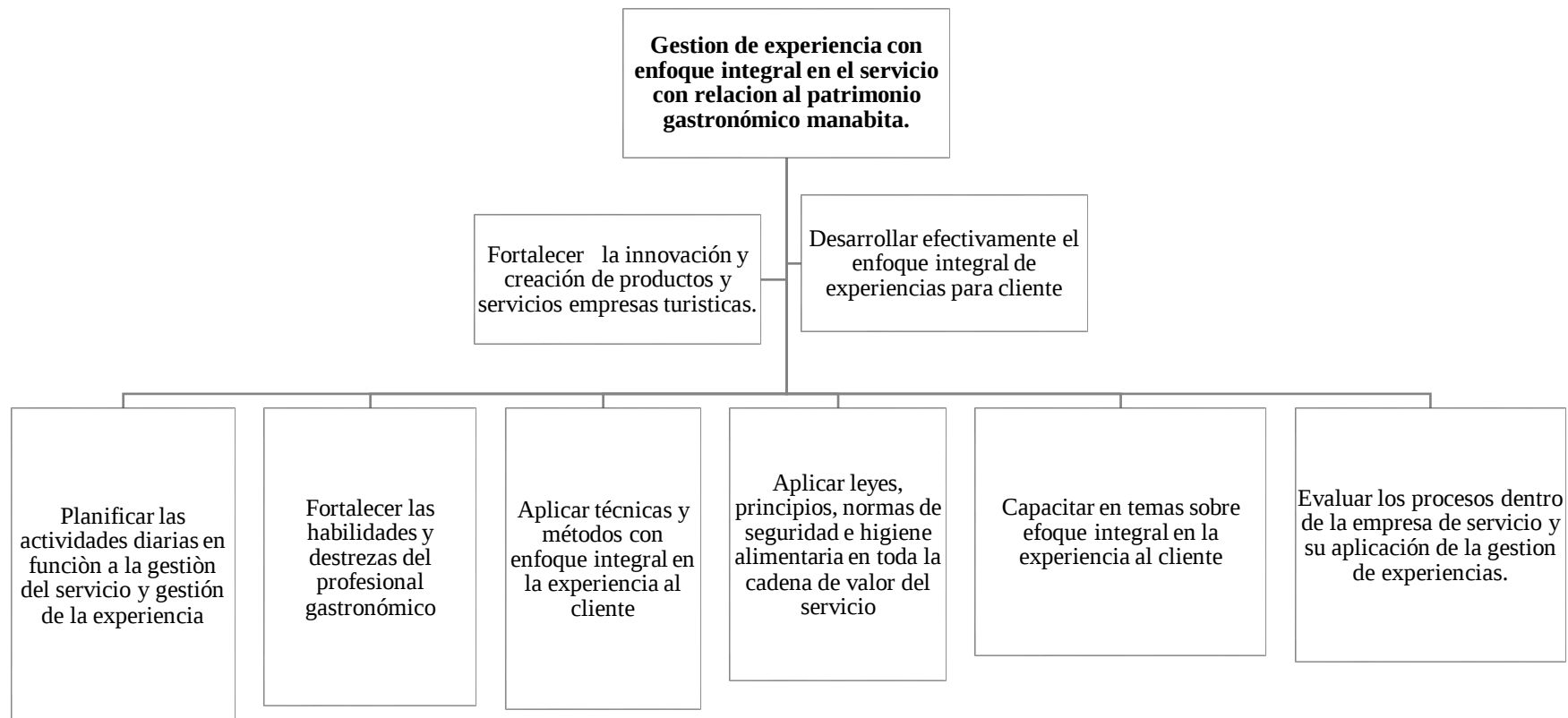


Diagrama 1. Diagrama de Ishikawa sobre debilidades en el enfoque integral en la experiencia del cliente en relación con el patrimonio gastronómico manabita. Viera 2024

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 13 de 17

2.4 Árbol de objetivo



Nota: Árbol del problema, elaborado por Viera (2024).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 14 de 44

3. Justificación

El turismo mundial se ha convertido en el eje de desarrollo de muchos países. De hecho, en los últimos años se han evidenciado cambios en las modalidades de turismo y evolución de ofertas que ha permitido diversificar el mercado, lo que permite una mayor versatilidad en la economía, constituyéndose en una actividad clave para el progreso socioeconómico. Consecuentemente con esta nueva tendencia, las condiciones del mercado tienden a modificarse. (OMT, 2015).

Por lo que, el turismo se ha transformado ante un creciente número de destinos a nivel mundial que hacen factible que cada día más turistas visiten un lugar.

El análisis de la influencia de la gastronomía en los viajes de la demanda turística mundial muestra las motivaciones y el comportamiento gastronómico de los visitantes de un destino e identificó, que tres de cada cuatro turistas realizan viajes para disfrutar de la gastronomía, lo que significa que ésta se está convirtiendo, cada vez más, en un importante factor de competitividad de los destinos turísticos, desempeñando un papel decisivo en su imagen y posicionamiento. Además, el turismo gastronómico logra atraer a turistas de calidad, con una mayor disposición al gasto y más respetuosos con la cultura local.

La evolución y situación actual del sector gastronómico presentado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) revela dentro de las buenas prácticas aspectos muy diversos como: la estacionalidad, la formación y la innovación, las iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación e itinerarios; y sostiene que la motivación de los turistas, la experiencia gastronómica ha tomado gran importancia dentro del turismo gastronómico porque es un potencial para mejorar la gestión de los destinos, promover las culturas y contribuir a otros sectores, como la agricultura y la manufactura de alimentos.

De igual manera el turismo gastronómico está dentro de los principios de la sostenibilidad como compromiso de todos los países y se incluyen ámbitos como la reducción de la pobreza, el uso eficiente de los recursos, la protección ambiental y el cambio climático, y la protección de los valores culturales, el patrimonio y la diversidad.

La OMT ratifica su objetivo de fomentar el valor social, cultural y económico de la actividad turística, concepciones que todos los países deben manejar a futuro a través de una serie de indicadores que contribuyen a la dinámica y concepción del sector. para generar un turismo sostenible que cumpla con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos que son de aplicación universal para todos los países.

La unión entre gastronomía y turismo ofrece una plataforma para revitalizar culturas, conservar el patrimonio material e inmaterial, empoderar a las comunidades y fomentar el entendimiento intercultural.

Dada la importancia que tiene el turismo, Ecuador en los últimos años presento en su economía al turismo como una de las principales fuentes de ingresos no petroleros y generador de fuentes de empleo e ingreso vía exportaciones, por lo que el gobierno ecuatoriano ha realizado varias acciones estratégicas con la finalidad de competir turísticamente con países como Francia, Estados Unidos, España, China, Italia, Turquía, entre otros, por el interés de los turistas.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 15 de 17

1. Por lo que, el gobierno central emprendió acciones orientadas en cinco aspectos básicos: 1) Marketing turístico a escala internacional (MINTUR); 2) La capacitación de la fuerza laboral turística en calidad de servicio, 3) Reformas legales para fortalecer al turismo, 4) Mejorar las vías de acceso aéreas y terrestres posibilitando la apertura de destinos directos, 5) El impulso para el cambio estructural en la matriz productiva, como clave para promover el turismo.

3.1 Justificación legal:

El turismo mundial se ha convertido en el eje de desarrollo de muchos países. De hecho, en los últimos años se han evidenciado cambios en las modalidades de turismo y evolución de ofertas que ha permitido diversificar el mercado, lo que permite una mayor versatilidad en la economía, constituyéndose en una actividad clave para el progreso socioeconómico.

De igual manera el turismo gastronómico está dentro de los principios de la sostenibilidad como compromiso de todos los países y se incluyen ámbitos como la reducción de la pobreza, el uso eficiente de los recursos, la protección ambiental y el cambio climático, y la protección de los valores culturales, el patrimonio y la diversidad

La unión entre gastronomía y turismo ofrece una plataforma para revitalizar culturas, conservar el patrimonio material e inmaterial, empoderar a las comunidades y fomentar el entendimiento intercultural.

En el 2015, Ecuador fue sede del “Global Chefs Challenge”, organizada por la Asociación Mundial de Chefs del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2015). Estos tipos de eventos sirven para promocionar al Ecuador y su gastronomía a nivel internacional

Art. 82 del Reglamento de Régimen Académico emitido por el CES, creación de las coordinaciones de vinculación con la sociedad en cada carrera de la ULEAM. Su función específica es el diseño y desarrollo de proyectos de vinculación que unifiquen esfuerzos de varias asignaturas de la misma carrera, o de varias carreras de la misma facultad, e incluso de varias facultades de la ULEAM, propiciando las actividades multidisciplinarias, inter y transdisciplinarias. El conjunto de estos proyectos conformará, junto con las políticas y normativas pertinentes, el Programa de vinculación con la sociedad de cada facultad.

El modelo para la evaluación de las carreras de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, emitido por el CEAACES, en el mes de agosto de 2013, en el criterio de pertinencia establece las características del indicador de vinculación con la sociedad, haciendo énfasis en la participación de los profesores y estudiantes en las actividades programadas en el marco de proyectos de vinculación con la sociedad sector cabe señalar que en las zonas rurales de los cantones Manta, Montecristi y Jaramijó, las pequeñas empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas son conformadas por la propia comunidad, siendo este un factor importante para la producción de la localidad rural.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 16 de 44

4. Proyectos relacionados y / o complementarios

Este proyecto de vinculación responde a hallazgos del proyecto de investigación institucional Activación del patrimonio comunitario para el desarrollo local turístico sostenible.

5. Objetivos

5.1 Objetivo de desarrollo

El objetivo de desarrollo del proyecto es fortalecer el patrimonio gastronómico manabita con enfoque integral para que se brinde experiencias coherentes, positivas y memorables en cada punto de contacto, desde la primera interacción hasta la postventa.

5.2 Objetivo General

Fortalecer la experiencia del cliente en relación con el patrimonio gastronómico manabita desde un enfoque integral de los servicios para el desarrollo económico, turístico y sostenible.

5.3 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.
2. Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.
3. Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos.
4. Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.

ENFOQUE INTEGRAL EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL PATRIMONIO GASTRONÓMICO MANABITA.

6. Metas

Objetivo General: Fortalecer la experiencia del cliente en relación con el patrimonio gastronómico manabita desde un enfoque integral de los servicios para el desarrollo económico, turístico y sostenible.
Meta: Transferir conocimientos mediante seminarios- talleres técnico, prácticos a los prestadores de servicios turísticos de la provincia.
Indicador: Fortalece los conocimientos y habilidades a través de transferencia de conocimientos

Objetivo Específico 1: Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.
Meta: Al menos el 90% de los estudiantes y docentes de la carrera de Hospitalidad Hotelería, y

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 17 de 17

gastronomía involucrados en el proyecto, participan en la definición de temas para el diagnóstico de campo.

Indicador: Identifica temas para el desarrollo de actividades que aporten a la planificación de los seminarios talleres con enfoque integral a la gestión de experiencias.

Objetivo Específico 2: Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.

Meta: Por tanto, el 90% de los estudiantes y docentes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, gastronomía involucrados en el proyecto participan activamente como gestores del proceso de identificación, planificación y desarrollo de temas para los seminarios-talleres a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta

Indicador: Identifica mediante el diagnóstico realizado las necesidades del sector y planifica el desarrollo de actividades para transferir conocimientos a la comunidad

Objetivo Específico 3: Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos.

Meta: Al menos el 90% de los estudiantes y docentes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, involucrados en el proyecto participan activamente como gestores del proceso de planificación de seminarios-talleres a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta

Indicador: Planifica y aplica seminarios-talleres a los involucrados en el proyecto de vinculación

Objetivo Específico 4: Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.

Meta: Al menos el 90% de los estudiantes y docentes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, involucrados en el proyecto participan activamente como gestores del proceso de planificación de seminarios-talleres a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta

Indicador: Evalúa los seminarios-talleres impartidos a los involucrados en el proyecto de vinculación

7. Actividades

Objetivo 1:

1. Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 18 de 17

Actividades:

Descripción	Descripción del indicador	Medios de Verificación	Supuestos
1. Elaboración del instrumento para el diagnóstico y su aplicación en el campo de la investigación	Se conforman los grupos de trabajos para la elaboración y aplicación del diagnóstico de campo	Lista de asistencia Fotografías Informes técnicos	Los docentes supervisores en conjunto con sus estudiantes analizan las preguntas para elaborar el instrumento y aplican el diagnóstico.

Objetivo 2:

Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto

Actividades:

Descripción	Descripción del indicador	Medios de Verificación	Supuestos
1. Elaboración del programa conferencias, seminarios y talleres para impartir en las empresas turísticas de la ciudad de Manta	Grupos de trabajos conformados por docente y estudiantes para la transferencia de conocimientos	Cronograma Material didáctico Fotografías	Los docentes supervisores en conjunto con sus estudiantes elaboran el material didáctico con los grupos de impartición de los seminarios-talleres

Objetivo 3:

1. Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos.

Actividades:

Descripción	Descripción del indicador	Medios de Verificación	Supuestos
1. Planificación y	Grupos de trabajos	Listado de	Los docentes

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 19 de 17

preparación de la intervención con el programa sobre conferencias y talleres para el sector turístico turístico.	conformados por docente y estudiantes para la transferencia de conocimientos	asistencia Evaluación Fotografías	supervisores en conjunto con sus estudiantes desarrollan los temas de seminarios-talleres
--	--	---	---

Objetivo 4:

Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.

Actividades:

Descripción	Descripción del indicador	Medios de Verificación	Supuestos
1. Planificación de la evaluación del programa impartido en los sectores turísticos.	Grupos de trabajos conformados por docente y estudiantes para evaluación de conocimientos	Listado de asistencia Evaluación Fotografías	Los docentes supervisores en conjunto con sus estudiantes evalúan los temas de seminarios-talleres

8. Cronograma valorado de actividades

Objetivos	Actividad	Productos/evidencias	Responsable	Recursos	Período académico/meses.
Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las	Análisis y elaboración de los instrumentos para la intervención mediante diagnóstico de campo.	Resultados diagnósticos de la investigación de campo. Listado de asistencia de estudiantes y participantes	3 docentes. 80 estudiantes	TT.HH Tecnológico Material didáctico	2024-1 Mese de abril-julio

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 20 de 17

empresas restauranteras					
----------------------------	--	--	--	--	--

Objetivos	Actividad	Productos/evidencias	Responsable	Recursos	Período académico/meses.
Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.	Elaboración del programa conferencias, seminarios y talleres para impartir en las empresas turísticas.	Registro de asistencias, informe de comisión. Informe de necesidades. Programa	3 docentes. 80 estudiantes	TT.HH Tecnológico Material didáctico	2024-2 Mese de Sep-Dic

Objetivos /resultados	Actividad	Productos/evidencias	Responsable	Recursos	Período académico/meses.
Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos.	Planificación y preparación de la intervención con el programa sobre conferencias y talleres para el sector turístico.	Programa de conferencias y talleres, Acta de asistencia	3 docentes. 80 estudiantes	TT.HH Tecnológico Material didáctico	2025-1 Mese Abril-Julio

Objetivos /resultados	Actividad	Productos/evidencias	Responsable	Recursos	Período académico/meses.
-----------------------	-----------	----------------------	-------------	----------	--------------------------

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		Página 21 de 17

Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.	Planificación de la evaluación del programa impartido en los sectores turísticos.	Informe de evaluación final	4 docentes. 80 estudiantes	TT.HH Tecnológico Material didáctico	2025-2 Mese de Sep-Dic
---	---	-----------------------------	-------------------------------	---	------------------------------

5. Duración del proyecto y vida útil

El proyecto tiene una duración de 4 períodos académicos, 2025-1/2025-comenzando desde su inicio en mayo del 2025 y culminando en febrero 2027.

6. Beneficiarios

Beneficiarios Directos		Beneficiarios Indirectos		Rol que desempeñan	Personas con discapacidad		Beneficio Esperado
					F	M	
200	200	50	50	Emprendedores, empresarios, trabajadores de Empresas que ofertan servicios de alimentos y bebidas.	1	1	Fortalecer el enfoque integral en la gestión de experiencias al cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita mediante estrategias aplicadas por parte de las empresas turísticas.

7. Equipo de Trabajo

Docentes: Docentes de las carreras de Hospitalidad y Hotelería, Turismo, Gastronomía y Posgrado.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 22 de 17

Líder: Lic. Emil Viera Manzo. MBA

Equipo de Trabajo: Lic. Emil Viera Manzo/Dra. Mabel Font Aranda/Dra. Pahola Diaz/Ing. Alicia Trueba/Ing. Jessenia Catagua/ Lic. Bárbara Fernández.

Docentes Supervisores: El número de supervisores por la carrera de Hospitalidad y Hotelería/ un profesor por la carrera técnica de Gastronomía. Depende de la distribución de la carga horaria.

Estudiantes: se estima que 50 estudiantes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería del 6to nivel (participan también aquellos estudiantes que aún no han cumplido con este requisito) /60 estudiantes de la carrera técnica de gastronomía. Período 2025-1

8. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos

Objetivo General:	Fortalecer la experiencia del cliente en relación con el patrimonio gastronómico manabita desde un enfoque integral de los servicios para el desarrollo económico, turístico y sostenible.		
	Nivel de cumplimiento del Proyecto		
Objetivos Específicos	Productos planificados del proyecto para los objetivos específicos.	Productos verificables obtenidos de los objetivos específicos.	Nivel de cumplimiento de los objetivos
1. Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.	Cuestionario para el diagnóstico de campo.	Estadística de datos e informe de diagnóstico	100%
2. Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con	Programa de talleres seminarios	Cronograma de planificación e intervención.	100%

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 23 de 17

el enfoque del proyecto.			
3. Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta.	Cronograma y programa de intervención	Planificación del programa.	100%
4. Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.	Rubrica de evaluación de transferencia de conocimientos.	Informes finales de evaluación	100%

9. Impacto

• Ambiental

El proyecto por su categoría no afecta directa e indirectamente al medio ambiente.

• Aspectos Sociales

Primero, desde el punto de vista de calidad, se pretende que exista un incremento generalizado en niveles de calidad de servicio, habilidades, destrezas, motivación y profesionalismo, traduciéndolo a una mejor prestación, lo que aumentaría la satisfacción al cliente externo. Adicionalmente, el impacto de las jornadas de desarrollo de los seminarios talleres, según las temáticas diseñadas, permitirá una mejora de la calidad servicio, la gestión de experiencias, lo cual potencializará el turismo y la reactivación económica de la ciudad de Manta y la provincia Manabí

• Económicos

El proyecto planteado busca alcanzar perfeccionamientos desde la perspectiva de la asociatividad. Este concepto permitiría a los participantes fortalecer el trabajo en equipo para solucionar diversas problemáticas del entorno laboral.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 24 de 17

10. Autogestión y sostenibilidad

El presente proyecto se sustenta por recursos fiscales asignados a la vinculación.

11. Marco Institucional

Se trabaja en colaboración con el Gad Manta, convenios con empresas regionales y con la carrera técnica de gastronomía de la ULEAM.

12. Financiamiento del proyecto

a) Aporte Nacional:

Proyecto	FUENTES DE FINANCIAMIENTO			TOTAL
	Externas	Internas		
	Cooperación	Fiscales	Auto Gestión	
OBJETIVO 1 Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.		\$625		\$625
OBJETIVO 2 Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.		\$625	\$50	\$675
OBJETIVO 3 Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos.		\$625	\$50	\$675
OBJETIVO 4 Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.		\$625		
TOTAL		\$2500	\$100	\$2600

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 25 de 17

b) Aporte Externo: En este aspecto se toma en cuenta el aporte que se reciba por parte de la comunidad estudiantil docentes y trabajadores del turismo de la comunidad.

c) Otros Rubros: No aplica.

13. Logros, Resultados o Productos esperados

El proyecto de vinculación con la sociedad puede tener diversos logros, resultados o productos esperados, dependiendo de su naturaleza y objetivos específicos. Contando con la integración de la comunidad con la universidad en los espacios académicos y de prácticas para mejorar procesos en las empresas turísticas.

1. Diseño y Desarrollo de Estrategias de Experiencia del Cliente:

Creación de estrategias integrales para mejorar la experiencia del cliente en hoteles y restaurantes. Desarrollo de mapas de experiencia del cliente que identifiquen puntos clave de interacción del patrimonio gastronómico manabita.

2. Implementación de Tecnologías y Herramientas:

Introducción de tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia y la personalización en la experiencia del cliente, como aplicaciones móviles, sistemas de reservas en línea, y soluciones de pago más eficientes.

3. Capacitación del Personal:

Diseño e implementación de programas de capacitación para el personal en hoteles y restaurantes, con un enfoque en habilidades de servicio al cliente, empatía y resolución de problemas.

4. Medición y Evaluación del Desempeño:

Establecimiento de métricas clave de desempeño (KPIs) para medir la satisfacción del cliente y evaluar la eficacia de las iniciativas implementadas.

Desarrollo de sistemas de retroalimentación continua para recopilar opiniones y comentarios de los clientes.

5. Personalización de Servicios:

Implementación de prácticas y sistemas que permitan personalizar la experiencia del cliente según sus preferencias individuales.

Oferta de servicios personalizados basados en datos recopilados de las interacciones anteriores.

6. Mejora en la Retención de Clientes:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 26 de 17

Aumento de la lealtad del cliente a través de iniciativas que fomenten la repetición de negocios y la recomendación a otros clientes potenciales.

7. Mejora en la Eficiencia Operativa:

Optimización de procesos internos para garantizar una prestación de servicios más eficiente y sin problemas.

Reducción de tiempos de espera y mejora en la coordinación entre diferentes departamentos.

8. Desarrollo de una Cultura de Servicio al Cliente:

Establecimiento de una cultura organizacional centrada en el cliente, con la participación activa y la conciencia de todos los empleados sobre la importancia de la experiencia del cliente.

9. Reconocimientos y Premios:

Obtención de reconocimientos y premios en la industria por la mejora significativa en la experiencia del cliente.

10. Informe Final y Documentación:

Producción de un informe final que documente los logros, resultados y aprendizajes del proyecto.

Creación de materiales de capacitación y documentación para compartir las mejores prácticas en el sector.

14. Proyección de producción científica

Se espera desarrollar al menos 1 artículo científico, y 3 proyectos de titulación de grado como aporte a la producción científica.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 27 de 17

15. Metodología y estrategia

La planificación de la metodología para el seguimiento y monitoreo de la ejecución de las actividades y logro de objetivos del proyecto es un paso crucial para asegurar el éxito del proyecto. A continuación, se describen los pasos necesarios para planificar adecuadamente la metodología de seguimiento y monitoreo del proyecto:

- Definir los objetivos del proyecto: Antes de empezar a planificar el seguimiento y monitoreo, es necesario tener claro cuáles son los objetivos del proyecto. De esta forma, se podrán establecer los indicadores que se utilizarán para medir el progreso del proyecto.
- Identificar los indicadores: Una vez definidos los objetivos del proyecto, se deben identificar los indicadores que se utilizarán para medir el progreso del proyecto. Estos indicadores deben ser cuantificables y relevantes para el proyecto.
- Establecer la frecuencia de seguimiento: Es importante definir la frecuencia con la que se realizará el seguimiento y monitoreo del proyecto. Esto dependerá de la duración del proyecto y de la complejidad de las actividades.
- Definir los responsables del seguimiento y monitoreo: Es necesario definir quiénes serán los responsables de realizar el seguimiento y monitoreo del proyecto. Estos pueden ser miembros del equipo del proyecto o personal externo especializado en seguimiento y monitoreo.
- Establecer los procedimientos de seguimiento y monitoreo: Es importante definir los procedimientos que se utilizarán para realizar el seguimiento y monitoreo del proyecto. Estos procedimientos deben incluir la recolección de datos, el análisis de los datos y la elaboración de informes.
- Definir los informes de seguimiento y monitoreo: Es necesario establecer los informes que se elaborarán a partir de los datos recopilados durante el seguimiento y monitoreo del proyecto. Estos informes deben ser claros y concisos, y deben incluir recomendaciones para mejorar el progreso del proyecto.
- Establecer los plazos de revisión: Es importante establecer los plazos en los que se revisarán los informes de seguimiento y monitoreo del proyecto. Esto permitirá tomar decisiones oportunas para corregir posibles desviaciones del plan de trabajo.

15.1 Estrategias

Para que el proyecto tenga una calidad académica y práctica, se espera trabajar en el taller de gastronomía y aulas de clases de las carreras de Hospitalidad y Hotelería, Turismo y Gastronomía de la ULEAM, para poder impartir las conferencias/seminarios y talleres en temas a fines según el campo o área del conocimiento de los prestadores de servicios turísticos, hoteleros y restaurantes de la ciudad de Manta.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 28 de 17

16.1 Seguimiento y monitoreo del proyecto.

Los indicadores de seguimiento y monitoreo en un proyecto de vinculación con la sociedad deben ser seleccionados cuidadosamente para medir de manera efectiva el impacto y los resultados del proyecto en la comunidad.

Participación de la Comunidad:

Número de participantes en actividades y eventos.

Niveles de participación, medidos en términos de asistencia a reuniones, talleres o eventos.

Conciencia Comunitaria:

Niveles de conocimiento y conciencia de la comunidad sobre el proyecto y sus objetivos.

Efectividad de las campañas de sensibilización y comunicación.

Impacto Social:

Cambios observados en la calidad de vida de los beneficiarios del proyecto.

Mejora en la resiliencia comunitaria o en la capacidad de autogestión.

Inclusión y Diversidad:

Grado de inclusión de grupos diversos en las actividades del proyecto.

Medidas que reflejen la equidad y diversidad en la participación.

Desarrollo de Habilidades y Capacidades:

Mejora en las habilidades y capacidades de los participantes, como habilidades laborales, educativas o sociales.

Participación en programas de formación y desarrollo.

Cambios en el Acceso a Recursos:

Aumento en el acceso a recursos clave, como educación, empleo, servicios de salud, etc.

Disminución de barreras que limitan el acceso a oportunidades.

Colaboración y Alianzas:

Número de alianzas o colaboraciones establecidas con otras organizaciones y entidades.

Grado de participación y cooperación de socios clave.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 29 de 17

Satisfacción del Cliente/Comunidad:

Niveles de satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios o actividades proporcionados por el proyecto.

Retroalimentación directa de los participantes sobre su experiencia.

Cambios en Indicadores Económicos:

Mejora en los ingresos económicos de los participantes.

Estabilidad económica y desarrollo de emprendimientos locales.

Sostenibilidad del Proyecto:

Identificación de indicadores que reflejen la sostenibilidad a largo plazo del proyecto.

Medición de la continuidad de las prácticas y beneficios después de la finalización del proyecto.

Efectividad de las Actividades de Sensibilización:

Impacto de las campañas de sensibilización en el conocimiento y actitudes de la comunidad.

Cambios en el comportamiento como resultado de las actividades de sensibilización.

Indicadores Financieros:

Presupuesto utilizado en comparación con el planificado.

Eficiencia en el uso de los recursos financieros asignados.

Al seleccionar indicadores, es importante adaptarlos a los objetivos específicos del proyecto y a las características particulares de la comunidad. También es recomendable establecer metas cuantificables y realizar mediciones regulares para evaluar el progreso a lo largo del tiempo.

17. Evaluación y resultados

La evaluación de impacto, logro y resultados de un proyecto de vinculación con la comunidad es esencial para determinar si el proyecto ha sido exitoso en la consecución de sus objetivos y para identificar posibles áreas de mejora en futuros proyectos similares. Aquí se describen los principales elementos de cada tipo de evaluación:

- **Evaluación de impacto:** La evaluación de impacto tiene como objetivo medir los cambios a largo plazo que el proyecto ha logrado en la comunidad objetivo. Para realizar esta evaluación se deben identificar los indicadores de impacto que permitan medir los cambios en la comunidad. Estos indicadores pueden incluir la reducción de la pobreza, el aumento del acceso a la educación, la mejora en la salud, el fortalecimiento de la

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 30 de 17

economía local, entre otros. La evaluación de impacto también debe tener en cuenta los efectos negativos no intencionales del proyecto.

- **Evaluación de logro:** La evaluación de logro tiene como objetivo medir el grado en que se han logrado los objetivos específicos del proyecto. Para realizar esta evaluación se deben identificar los indicadores de logro que permitan medir el progreso hacia los objetivos. Estos indicadores pueden incluir el número de personas alcanzadas, el número de actividades realizadas, la satisfacción de los participantes, entre otros. La evaluación de logro también debe tener en cuenta los obstáculos que se presentaron y cómo se superaron.
- **Evaluación de resultados:** La evaluación de resultados tiene como objetivo medir los resultados inmediatos del proyecto, es decir, los cambios que se lograron durante el período de implementación del proyecto. Para realizar esta evaluación se deben identificar los indicadores de resultados que permitan medir los cambios a corto plazo. Estos indicadores pueden incluir el número de participantes, la cantidad de recursos utilizados, el número de actividades realizadas, entre otros.

En resumen, la evaluación de impacto, logro y resultados son importantes para medir el éxito de un proyecto de vinculación con la comunidad. Cada tipo de evaluación tiene sus propios indicadores y objetivos específicos, y es importante llevar a cabo cada una para tener una comprensión completa del impacto del proyecto.

Elaborado por: Lic. Emil Viera Manzo. MBA Profesor -Investigador Auxiliar 2

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 31 de 17

18. Bibliografía

- Agüera, F. O., & Cuadra, S. M. (2016). Tourism as a potential motor for the economic development of border areas in. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n31/1870-9036-eps-31-00008.pdf>.
- Asochef-Ecuador. (2019). *chefs.ec*. Obtenido de https://chefs.ec/portoviejo-ciudad-creativa-de-la-unesco-en-gastronomia/?utm_source=chatgpt.com
- Cachiguango, I. S., Aguinaga, C., López, P., Molina, R., & Ortega, G. R. (2020). COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN: UN MARCO DE COMPETENCIAS CLAVE PARA SU GESTIÓN. *Turismo y Sociedad*.
- Ceseña, M. A. (2020). Calidad del servicio en restaurantes de Todos Santos (México) por concepto de género. *Revista Universidad & Empresa*, 23(40), 1-30.
- Ducci. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional. Formació basada por competencias*. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/libmex.pdf: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/libmex.pdf
- Gallart, & Jacinto. (1997). *Competencias laborales: tema clave en la articulació educació treball, Cuestiones actuales de la formació*. Obtenido de Cinterfor/OIT.
- Gartner. (2022). *Definición de CEM*. Obtenido de www.gartner.com.
- ISO. (2018). *www.nueva-iso-9001-2015.com*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/enfoque-al-cliente-primer-principio-sg/>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/enfoque-al-cliente-primer-principio-sg/>
- Universo, E. (2024). Manabi es declarada "Región Gastronómica Mundial 2026. *El Universo*.
- Viera, E., Cabrera, A., Fernandez, B., & Font, M. (2022). LA vinculació con la sociedad y la calidad del servicio turistico en San Mateo, MAnta. *Refcale*.
- Viera, E., Fernandez, B., Caballero, D., Llor, C., & Cabrera, A. (2020). Higiene y manipulació de alimentos en los restaurantes de Playita Mia. *Recus*.
- Viera, E., Fernandez, B., Font, M., & Alvaro, X. (2021). Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta. *Recus*, 63-73.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		Página 32 de 17

19. ANEXOS:

Se adjunta la documentación e información adicional que sirve de soporte o respaldo para fundamentar el proyecto.

Anexo 1: Financiamiento del proyecto

	PROYECCIÓN DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Financiamiento	Año 2025-1	Año 2025-2	Año 2026-1	Año 2026-2	Total
Internas IES	\$625.00	\$625.00	\$625.00	\$625.00	\$2500,00
Aporte Externo		\$50,00	\$50,00		\$100,00
Total	\$625.00	\$675.00	\$675.00	\$625.00	\$2600,00

Anexo 2 Detalle de financiamiento interno

ACTIVIDADES	FINANCIAMIENTO INTERNO IES						TOTAL
	2025-1		2025-2		2026-1	2026-2	
	Abril-Mayo	Junio-Julio	Sep - Oct	Nov -Dic	Abril-Agosto	Sept-Dic	
Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.	\$625						\$625,00
Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.			\$625 + \$100				\$725,00
Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-					\$625		\$625,00

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD				CÓDIGO: PVV-01-F-001		
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD				REVISIÓN: 3		
					Página 33 de 17		

taller a los prestadores de servicios turísticos.							
Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.						\$625	
TOTAL	\$625,00	\$625,00	\$625,00	\$625,00			\$2600,00

Anexo 3. Aporte Externo

Origen	Beneficiarios	Descripción	Monto máximo anual				TOTAL
			2024-1	2024-2	2025-1	2025-2	
Colaboradores de la comunidad, como estudiantes, docentes y trabajadores del turismo	Los beneficiarios se benefician con este aporte, recibiendo material didáctico	Materiales para dejar como muestra de la participación de los estudiantes en la comunidad.	0.00	\$50,00	\$50.00	0.00	\$100,00
TOTAL			0	\$50,00	\$50.00	0	\$100,00

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 34 de 17

Anexo 4: Matriz de Marco Lógico

RESUMEN	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Contribuir al desarrollo de competencias propias de los estudiantes en formación, mediante la vinculación e investigación en beneficio de los prestadores de servicios gastronómicos de las empresas vinculadas al presente proyecto, mediante la gestión de conocimientos, competencias académicas, técnicas y la práctica de una cultura de servicio al cliente y creación de valor.	Se incrementa el número de turistas al 50% con relación al año anterior	Encuestas realizadas a los prestadores de servicios	Se mantiene el programa de capacitación en los sectores y grupos de beneficiarios
PROPÓSITO: Colaborar con el desarrollo de la mejora continua de productos y servicios en relación al enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita.	Al menos 3 personas de cada establecimiento son capacitadas en los temas descritos en el proyecto	Lista de asistencia de los prestadores de servicios turísticos	Se mantienen el contacto con los beneficiarios mediante medios tecnológicos para que los participantes puedan desarrollar eficazmente sus competencias.
Componentes	Meta	Medios de Verificación	Supuestos
COMPONENTES Diagnóstico de campo para analizar las necesidades del sector Conformar el equipo de docentes y estudiantes para llevar a efecto la investigación para el desarrollo del	Durante el desarrollo del proyecto se identifica el nivel de conocimiento de al menos el 70% de los participantes de las localidades descritas en el proyecto	Informe de resultados. Fotografías Registro de	El 70 % de los prestadores de servicios turísticos participan en el diagnóstico de campo.

 Uleam UNIVERSIDAD LUISA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 35 de 17

diagnóstico de campo.		Asistencia	
Elaboración del programa de intervención según datos del análisis de diagnóstico. Definir el equipo de docentes y estudiantes para la elaboración del programa de intervención.	Se elabora el programa de intervención	Informe de resultados. Fotografías Registro de Asistencia	El 70 % de los prestadores de servicios turísticos participan en el diagnóstico de campo.
Desarrollo de las conferencias-seminario-taller en temas a fines al servicio turístico. Definir el equipo de docentes y estudiantes que planifiquen y ejecuten las jornadas de capacitación en las áreas de servicios turísticos.	Al menos 5 prestadores de servicios turísticos son capacitados en temas a fines al servicio turístico.	Planificación de capacitaciones Material de capacitación. Registros de asistencia. Fotografías. Videos	Existe la afluencia esperada de participantes a las jornadas de capacitación.
Evaluación final sobre temas impartidos en los sectores turísticos participantes. Definir el equipo de docentes y estudiantes que planifiquen y ejecuten las jornadas de capacitación en las áreas de servicios en las localidades descritas en el proyecto	Al menos 5 prestadores de servicios turísticos son evaluados en los temas recibidos sobre servicios turísticos.	Registros de asistencia Firmas de compromisos. Certificados de culminación Fotografías. Videos. Informe Final de Impacto	Existe el compromiso de los participantes para mejorar la calidad del servicio.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 36 de 17

Actividades			
1. Análisis y elaboración de los instrumentos para la intervención mediante diagnóstico de campo. .	El 90% de estudiantes y docentes participan activamente en el proyecto	Fotografías. Informes de cumplimiento. Acta de designación a los docentes a participar en los proyectos	Se cuenta con la presencia de los líderes. Se elabora de forma pertinente y con la participación de todos los responsables el informe respectivo.
2. Elaboración del programa conferencias, seminarios y talleres para impartir en las empresas turísticas	El 90% de estudiantes y docentes participan activamente en el proyecto	Fotografías. Informes de cumplimiento.	Se cuenta con la presencia de los líderes. Las empresas están se comprometen a participar activamente.
3. Planificación y preparación de la intervención con el programa sobre conferencias y talleres para el sector turístico.	El 90% de estudiantes y docentes participan activamente en el proyecto	Seminario-taller	Informe se presenta con pertinencia y claridad.
4. Planificación de la evaluación del programa impartido en los sectores turísticos.	El 90% de estudiantes y docentes participan activamente en el proyecto	Material didáctico	Se cuenta con la participación de docentes y estudiantes de la carrera Hotelería
5. Evaluar los seminarios-talleres impartidas a fin de evidenciar los logros alcanzados.	El 80% de los prestadores de servicios son evaluados en temas recibidos por los estudiantes	Informes de evaluaciones.	Las evaluaciones se realizan con apoyo de los docentes y estudiantes.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 37 de 17

6. Desarrollo y presentación de los resultados del proyecto de vinculación	Se presenta los resultados y se cumple con el 90% del proceso	Informe de resultado de impacto Fotografías	Se cuenta con la predisposición de docentes y estudiantes para la realización del informe.
7. Presentación de informe final del proyecto.	Se presenta y socializa el informe final del proyecto	Informes presentados.	Los docentes culminan su trabajo con la presentación de los informes de cumplimiento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 38 de 17

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 39 de 17

Anexo 5: Detalles de inversión del proyecto.

Propósito	Componente	Actividad	Producto	Acciones	Detalle de gastos por ítem			
					Recursos	Cantidad/ Unidad	Costo/ unitario	Costo total
Colaborar con el desarrollo de la mejora continua de productos y servicios de los prestadores de servicios hoteleros y restaurantes de la ciudad de Manta	Diagnóstico de campo para analizar las necesidades del sector Conformar el equipo de docentes y estudiantes para llevar a efecto la investigación para el desarrollo del diagnóstico de campo.	Análisis y elaboración de los instrumentos para la intervención mediante diagnóstico de campo	Resultados diagnósticos de la investigación de campo. Listado de asistencia de estudiantes y participantes.	Organización y planificación de los grupos de trabajo para realizar el diagnóstico.	Resmas de papel bond A4	10	\$ 4,00	\$ 40,00
					Archivadores tamaño oficio lomo 8 cm.	4	\$ 1,50	\$ 6,00
					Archivadores tamaño oficio lomo fino	3	\$ 1,56	\$ 4,68
					Carpetas cartón	50	\$ 0,12	\$ 6,00
					Perforadora normal	1	\$ 2,80	\$ 2,80
					Grapadora grande	1	\$ 4,50	\$ 4,50
					Clips mariposa caja de 50 unidades	3	\$ 0,75	\$ 2,25
					Clips caja estándar metálicos	2	\$ 0,35	\$ 0,70
					Protector de hojas plástico grueso	200	\$ 0,25	\$ 50,00
					Sobres manila A4	50	\$ 0,15	\$ 7,50
					Esferográficos negros de punta gruesa azul	50	\$ 0,15	\$ 7,50

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 40 de 17

					caja			
					Esferográficos azul de punta gruesa azul caja	50	\$ 0,15	\$ 7,50
					Resaltador de varios colores	100	\$ 0,30	\$ 30,00
					Borrador	50	\$ 0,50	\$ 25,00
					Goma en barra	10	\$ 0,99	\$ 9,90
					Cinta Masking Tape, scotch	10	\$ 1,50	\$ 15,00
					Hojas A4 autoadhesivas paquete	50	\$ 0,25	\$ 12,50
					Cuaderno cuadro 100 hojas	60	\$ 2,00	\$ 120,00
					SUBTOTAL			\$351,83
	Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres aplicado al sector hotelero y	Elaboración del programa conferencias, seminarios y talleres para impartir en las empresas turísticas. Manta. Planificación y preparación de la intervención con	Registro de asistencias, informe de comisión. Informe de necesidades. Programa de conferencias y talleres, Acta de asistencia	Diseñar el material didáctico para la ejecución	Materiales de oficina	Cantidad/	Costo/ unitario	Costo total
					Resmas de papel bond A4	20	\$ 4,00	\$ 80,00
					Archivadores tamaño oficio lomo 8 cms.	10	\$ 1,50	\$ 15,00
					Protector de hojas plástico grueso	500	\$ 0,25	\$ 125,00
					Sobres manila A4	20	\$ 0,15	\$ 3,00

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 41 de 17

	restaurantes. Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta	el programa sobre conferencias y talleres para el sector turístico			Lápiz	200	\$ 0,15	\$ 30,00
					Marcadores borrables	10	\$ 0,50	\$ 5,00
					Resaltador de varios colores	50	\$ 0,30	\$ 15,00
					Cinta Masking Tape, scotch	10	\$ 1,50	\$ 15,00
					Goma en barra	50	\$ 0,99	\$ 49,50
					Cuaderno universitario 1 linea 100 hojas	300	\$ 3,00	\$ 900,00
					SUBTOTAL			\$ 504,50
	Evaluar los seminarios-talleres impartidas a fin de evidenciar los logros alcanzados. Desarrollo y presentación de los resultados del proyecto de vinculación	Evaluación sobre las habilidades y conocimientos adquiridos durante el proceso de desarrollo de las capacitaciones en los sectores involucrado.	Informes de monitoreo y participación por parte de los estudiantes en las capacitaciones	Cuestionario de evaluación e informes finales sobre el proceso desarrollado durante la intervención del proyecto en el sector previsto	Materiales de oficina	Cantidad/U	Costo/unitario	Costo total
					Resmas de papel bond A4	10	\$ 4,00	\$ 80,00
					Cartulina blanca A4 (100)	500	\$ 0,05	\$ 25,00
					Agendas	300	\$ 3,00	\$ 900,00

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 42 de 17

					SUBTOTAL			\$ 1005,00
					TOTAL			\$ 2619.23

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 43 de 17

Anexo #4: Cronograma Valorado

	Objetivos /resultados	Actividad	Acciones	Productos/evidencias	Responsabl e	Origen del presupuesto			Presupues to	Fase 1	
						Fiscal	Auto- gestión	Comunida d		ABRIL 2025	Julio 2025
FASE 1	Diagnosticar el enfoque integral en la experiencia del cliente con relación al patrimonio gastronómico manabita en los servicios que ofertan las empresas restauranteras.	Análisis y elaboración de los instrumentos para la intervención mediante diagnóstico de campo.	Organización y planificación de los grupos de trabajo para realizar el diagnóstico	Diagnóstico del proyecto resultados y conclusiones, encuestas, entrevistas, Registro de asistencia. Informe de coordinación de actividades del Proyecto. Registro de asistencia, nómina de estudiantes involucrados en el proyecto	3 docentes. 80 estudiantes	\$625,00	\$0,00	\$0,00	\$625.00		

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 44 de 17

	Objetivos /resultados	Actividad	Acciones	Productos/evindencias	Responsabl e	Origen del presupuesto			Presupuest o	SEP	OCT	NOV
						Fiscal	Auto-gestió n	Comuni dad				
FASE 2	Identificar las necesidades según el diagnóstico realizado para la elaboración de un programa de seminarios-talleres con el enfoque del proyecto.	Planificación y preparación de la intervención con el programa sobre conferencias y talleres para el sector turístico.	Diseñar el material didáctico para la ejecución	Registro de asistencias, informe de comisión. Avances de temas de capacitación.	4 docentes 50 estudiantes	\$1250,00	\$50.00	\$0,00	\$1300,00			
	Planificar actividades para el desarrollo del programa y su aplicación	Planificación y preparación de la intervención con el programa sobre		Propuesta de los temas a capacitar, presentación de los								

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 45 de 17

	mediante conferencias-taller a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Manta	conferencias y talleres para el sector turístico.		módulos de capacitación.								
--	--	---	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

	Objetivos /resultados	Actividad	Acciones	Productos /evidencias	Responsable	Origen del presupuesto			Presupuesto	DIC
						Fiscal	Auto-gestión	Comunidad		
FASE 3	Evaluar las habilidades de los prestadores de servicios para la medición de impacto adquiridas durante la transferencia de conocimientos.	Planificación de la evaluación del programa impartido en los sectores turísticos	Recopilación de datos sobre participantes en las capacitaciones. Realizar controles de asistencia y evaluación a los estudiantes y participantes en el proyecto	Informes de monitoreo y participación por parte de los estudiantes en las capacitaciones	4 docentes 80 estudiantes	\$625,00	\$50,00	\$0,00	\$675,00	

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD		REVISIÓN: 3
			Página 46 de 17

TOTAL					\$2500,00	\$100,00	\$0,00	\$2600,00	

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 47 de 17

Anexo 5. Imagen del convenio con el Gad Manta



FIRMES CON
EL CAMBIO



CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MANTA.

Comparecen a la celebración del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional por una parte, la **UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**, representada legalmente por el Arq. **Alejandro Miguel Camino Solórzano**, en su calidad de Rector, conforme se aprecia en la Acción de Personal # NOMBR-UATH-66 de febrero 19 de 2016, y actuando en función de las competencias que establecen el artículo 48 de la Ley Orgánica de Educación Superior, concordante con el artículo 38 del Estatuto Universitario de la ULEAM (documento adjunto), a quien en adelante se la podrá denominar la "**UNIVERSIDAD**" y por otra parte el **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA** legalmente representado por el Ab. **Agustín Aníbal Intriago Quijano** en calidad de Alcalde, conforme se desprende de los documentos habilitantes que se adjuntan a quien en adelante y para efectos de este Convenio, se le denominará "**GADMC-MANTA**".

En este sentido, los intervinientes aceptan participar de forma conjunta en actividades de cooperación, para la cual suscriben este Convenio que consta de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES. -

- 1.1. La Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, creada mediante ley No. 10, publicada en el Registro Oficial No. 313 de noviembre 13 del 1985, es una comunidad académica de educación superior, con personería jurídica propia, de derecho público, sin fines de lucro, con autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, pluralista, crítica, científica y de investigación. Está regida por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, su Reglamento, el Estatuto Universitario, los Reglamentos expedidos por el Consejo de Educación Superior (CES) y la institución (Universidad), resoluciones y acuerdos de sus órganos colegiados y de su primera autoridad ejecutiva. Tiene su domicilio en la ciudad de Manta y Extensiones en El Carmen, Bahía de Caráquez, Chone y Pedernales.

Es una institución comprometida invariablemente con la búsqueda de la verdad, la defensa de la democracia y el régimen de derecho, la investigación científica

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 48 de 17



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- DOCUMENTOS HABILITANTES

1. Copia certificada de la documentación que acredite la comparecencia de los intervinientes.
2. Copia certificada del nombramiento del Alcalde del GADMC-Manta
3. Copia del RUC
4. Copia de Cartas de intención.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ACEPTACIÓN.-

Las partes aceptan, el contenido de todos y cada una de las cláusulas de este convenio, en fe de lo cual proceden a suscribirlo en cinco ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Manta, a los dos días del mes de Septiembre del año 2019.

Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí

Arq. PhD. Alejandro Miguel Camino
Solórzano
RECTOR

Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Manta

Ab. Agustín Aníbal Intriago Quijano
Alcalde de Manta

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 49 de 17

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 50 de 17