



## NUEVA TENDENCIA EN RESTAURACIÓN DEPORTIVA

**Said Diez Farhat<sup>1</sup>**

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

sdiez89@hotmail.com

**Verónica Maulén Pesantez<sup>2</sup>**

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

veronica.maulen25@gmail.com

**Graciela Aspiazu Ronquillo<sup>3</sup>**

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

gaspiazu94@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Said Diez Farhat, Verónica Maulén Pesantez y Graciela Aspiazu Ronquillo (2017): "Nueva tendencia en restauración deportiva", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (abril 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/restauracion-deportiva.html>

### Resumen

La restauración es uno de los pilares fundamentales de la industria del turismo, debido a la satisfacción de una de las necesidades básicas del ser humano que es alimentarse. Además, porque actualmente cuenta con una gran diversidad de establecimientos clasificados según la temática, ya sea por el tipo de gastronomía que ofrezcan o como las experiencias que se puedan realizar, en este último caso se incluyen los restaurantes deportivos.

<sup>1</sup> Ingeniero Comercial. Magister en Administración de Empresas con mención en Negocios Internacionales, actualmente cursando un programa Doctoral de Administración Estratégica de Empresas. Experiencia como funcionario público en la Corporación Financiera Nacional (CFN). Cuenta con 12 años de experiencia docente universitaria.

<sup>2</sup> Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Actualmente labora en el sector turístico y hotelero.

<sup>3</sup> Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Actualmente labora en el sector turístico y hotelero

Los restaurantes deportivos tradicionales en la ciudad de Guayaquil ofrecen platos y acomodación para visualizar partidos sin ningún otro factor innovador. Esta nueva opción ofrecerá comidas saludables al grill acompañadas de ensaladas, además contará con un factor diferenciador que será la actividad recreacional de Footpool, la cual es una tendencia nueva de deporte que surge desde Reino Unido, dicha actividad será del agrado de los clientes puesto que es una propuesta nueva y que combina dos de los deportes de mayor influencia en la ciudad que es el fútbol y el billar.

En el proceso de investigación se escogió el enfoque mixto, dado que de acuerdo con las encuestas se conoció la opinión y preferencias de las personas quienes a pesar de no conocer el footpool están dispuestas a practicarlo, por otro lado las entrevistas fueron realizadas a autoridades de turismo, quienes expresaron que esta nueva idea de negocio sería de gran beneficio para la ciudad. Dentro de las estrategias de marketing a implementar para posicionar el establecimiento se encuentran las redes sociales dado a que actualmente cuentan con un gran impacto en cuanto a difusión de promociones, también se considera medios de comunicación los cuales se direccionan al grupo específico de potenciales clientes que son las personas aficionadas al deporte. La importancia de esta investigación se basa en la innovación en el sector de la restauración en la ciudad de Guayaquil para generar plazas de trabajo, combinar comida saludable y crear un espacio recreacional para salir de la rutina.

**Palabras Claves:** Restaurante, Gastronomía, Grill, Recreación, Innovación, Footpool y Servicio.

## **Abstract**

The restoration is one of the most important base of the tourism industry due to the satisfaction of one of the basic needs of the human being that is to feed and also because nowadays it has a great diversity of classifications according to the subject, the type of gastronomy that they offer and the activities that can be done, in the last case they include the sports restaurants.

The traditional sports restaurants in the city of Guayaquil offer dishes and accommodation to view matches without any other innovative factor. The restaurant will offer healthy grilled meals with salads, and will have a differentiating factor that will be the recreational activity of Footpool, which is a new trend of sport that was created in the United Kingdom. This activity will be liked by customers because it is a new game that combines two of the most influential sports in the city that is football and pool.

In order to make the research process, the mixed focus was chosen because the surveys show the opinion and preferences of the people, in spite of not knowing the footpool, they are willing to practice it. Interviews were also made to authorities of tourism whom expressed that the project would be great to benefit the city. Among the marketing strategies to implement to position the establishment social networks were chosen because they have a great impact to diffuse promotions, also considered media that are focused to the specific group of potential customers that are people who are interested in sports. The importance of this project is based on innovation in the restauration industry in the city of Guayaquil, combining healthy food, creating a recreational space to get out of routine and generate workplaces.

**Keywords:** Restaurant, Gastronomy, Grill, Recreation, Innovation, Footpool and Service.

## **Introducción**

Guayaquil es considerada como la ciudad más grande y poblada del Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2010) alberga cerca de 2'350.915 habitantes. Es considerada un importante centro de comercio, con influencia a nivel regional en el ámbito comercial, financiero, político, cultural y de entretenimiento. El turismo en Guayaquil se ha caracterizado por tener como fuente principal de ingreso a todo lo que complementa al sector de alimentos y bebidas específicamente la gastronomía, que se caracteriza de otras ciudades del Ecuador por su gran diversidad étnica. Dentro de la oferta de restauración en Guayaquil se puede encontrar diversas temáticas que varían desde culturas internacionales como mexicana, japonesa, argentina, libanesa, etc. Así mismo hay presencia de bares-restaurantes enfocados al deporte, en especial al football considerando que la población guayaquileña y ecuatoriana posee una gran afición a este deporte, conocido como el “rey de los deportes”, tanto con los equipos locales e internacionales y la selección ecuatoriana. No solamente es agradable visualizar los partidos, también la práctica de este deporte representa algarabía y unión en los guayaquileños, ya que cualquier cancha, patio e incluso calles de barrios populares pueden ser escenarios perfectos para disfrutar de un partido. Así mismo el billar, es una actividad que se ha posicionado en bares deportivos por la antigüedad de su práctica y el ingenio de los trucos y jugadas que realizan los participantes para anotar los puntos.

La combinación del football y el billar conocido como ‘footpool’ nace principalmente en Reino Unido, país conocido por ser la cuna del balompié, puesto que surgió el Football Association Challenge Cup que fue el primer torneo de football y que se ha realizado hasta la actualidad. Tan grande ha sido la acogida del footpool que se lo

práctica en escuelas, en los estadios antes de iniciar los partidos, activaciones de grandes marcas del mercado e incluso se han desarrollado torneos. Es momento que esta nueva tendencia de restauración deportiva que está en boga en Europa y dentro de Sudamérica que solo tiene presencia en Argentina, pueda llegar al Ecuador. En la actualidad, los bares-restaurantes establecidos en Guayaquil enfocados al deporte ofrecen principalmente en sus servicios la venta de alimentos y bebidas, con la acomodación especial para la visualización de partidos, este es un modelo que se repite en los establecimientos deportivos existentes en la ciudad, sin ningún otro elemento o actividad innovadora para ofrecer al consumidor.

### **Desarrollo**

Guayaquil es considerada una ciudad de tránsito debido a su afluencia de visitantes nacionales y extranjeros que se desplazan en la ciudad para llevar a cabo actividades de negocios. Según el comunicado emitido por la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil (2016) mediante el portal web Guayaquil es mi destino, que la ciudad ha sido seleccionada como Destino Líder de Viajes de Negocios de Sudamérica 2016 en los World Travel Awards. Con ello se demuestra que la ciudad seguirá creciendo como destino turístico y que mantendrá sus puertas abiertas para el desarrollo de congresos de negocios, y eventos que complementarán el turismo de ocio y las actividades de negocios.

El “FootPool” es una mezcla de fútbol y billar apto para todo público, pueden jugar niños, adultos, abuelos y tanto hombres como mujeres. La superficie de juego se compone de una tabla de billar a tamaño gigante donde hay diez balones: cuatro amarillos, cuatro rojos, uno negro y el blanco y las reglas son similares al billar, solo que deberán ingresar los balones usando los pies. Este es el deporte y entretenimiento de moda en Inglaterra,

pues cualquier lugar puede ser perfecto para practicarlo, fuera de los estadios, en las escuelas, en empresas, incluso en las calles (ABC, 2016).

El fútbol es considerado el “Rey de los deportes”, es el deporte favorito del planeta, pues según la FIFA (2015) es practicado por más de 240 millones de jugadores entre hombres y mujeres, en 1.4 millones de equipos y en 300.000 clubes distribuidos por todo el mundo. Dentro de la Confederación Sudamericana de Fútbol, la CONMEBOL (2015), se conoce que en nueve de los diez países que la componen, el fútbol es el deporte número uno, según datos obtenidos en la página web de la Institución. No es de sorprenderse que en Sudamérica se viva de una manera especial pues Uruguay fue la sede el primer mundial de fútbol en 1930, además de las 20 ediciones que ha tenido este torneo solo 8 selecciones han alcanzado la copa, siendo 3 sudamericanas las cuales son Brazil, Argentina y Uruguay. Brazil es la máxima ganadora con 5 copas, 2 Argentina y 2 Uruguay respectivamente (FIFA, 2015).

Por otro lado, el billar es:

Un deporte de precisión que se practica impulsando con un taco, un número variable de bolas (antiguamente de marfil), en una mesa con tablero de pizarra forrada de paño, rodeada de bandas de material elástico y con troneras o sin ellas. Tuvo la carta olímpica para los Juegos Olímpicos de 2004, aunque no llegó a ser incluido en ellos. Los franceses sostienen que el inventor del billar fue el inglés Bill Yar. Mientras que los ingleses señalan a Henry Devigne como su inventor. La primera sala pública de billar se abrió en Paris en 1610. Luis XIII de Francia fue un gran aficionado a este juego, más tarde transformado en deporte. Luis XIII fue el primero en permitir que los plebeyos también pudieran jugar al billar (García, García, García & García-Matres, 2012, p. 4).

Actualmente, Ecuador posee la Federación Ecuatoriana de Billar con sede en Guayaquil, este deporte se convirtió hace muchas décadas en uno de los más practicados en Ecuador, generalmente en los sectores más populares y la idea es la combinación de estos dos deportes que es el FootPool será de gran agrado para los aficionados de estos dos deportes por separado, porque es una propuesta original en el mercado de la restauración con temática deportiva. Esta investigación tiene como objetivo principal el planteamiento la creación de un restaurante temático deportivo FootPool en la ciudad de Guayaquil, como aporte a la industria innovadora de la restauración. La principal motivación para emprender éste estudio proviene por la carencia de creatividad de los establecimientos existentes en Guayaquil hace que este mercado de gran potencial caiga en la monotonía, con esto los consumidores no ven un factor diferenciador entre los bares/restaurantes. Considerando que esta ciudad es una de las que tiene más movimiento en la restauración, entretenimiento y vida nocturna, es necesaria una nueva propuesta que combine el deporte que tiene más seguidores junto con la oportunidad de realizar una actividad física dentro de un bar/restaurante.

Este elemento precisamente va a ser la ventaja competitiva sobre otros establecimientos. Para determinar la viabilidad del restaurante temático deportivo footpool en la ciudad de Guayaquil se aplicará el método deductivo puesto que “La deducción es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. Proviene de deductivo que significa descender” (Ruiz, 2007, p. 20). El método deductivo será el más apropiado, puesto que se toma como referencia una las nuevas tendencias de entretenimiento-recreación en Reino Unido y en Argentina que es el footpool, para implementarlo específicamente en un restaurante de temática deportiva en Guayaquil. El enfoque utilizado será el mixto, el cual abarca tanto cualitativo el cual “usa recolección de

datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, p.10) y como cuantitativo que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (Hernández et al., 2003, p. 11).

Se emplearán instrumentos como encuestas, dado que es una actividad nueva que no se encuentra actualmente en Ecuador y se debe saber si contará con la aceptación de los guayaquileños. También se realizará una entrevista a un funcionario del Ministerio de Turismo y de la Cámara del Turismo del Guayas para así saber el punto de vista de expertos en turismo. Las encuestas que se realizaron muestran que los ciudadanos quisiera asistir al restaurante en la que puedan experimentar una gastronomía de ensaladas & grill y practicar el deporte del FootPool. La entrevista realizada al Ab. Fernando Hacay Ching Director Ejecutivo de la Dirección Provincial de Turismo del Guayas, se encontró muy a gusto con el emprendimiento, puesto que, en la ciudad de Guayaquil no cuenta con éste tipo de servicios gastronómicos interactivos. En la ciudad antes mencionada hay un nicho de mercados que es muy aficionado al fútbol y al billar lo que hace que la combinación de la misma denominada FootPool se convierta en un producto innovador y muy interesante para el consumidor, que puede llegar a convertirse un gran atractivo de la ciudad. La entrevista realizada al Ing. Conan Doylet Coordinador Zonal 5 del Ministerio de Turismo de Guayaquil, el emprendimiento le pareció muy innovador y considera que en la ciudad de Guayaquil tendrá una muy buena acogida, debido a que la ciudad no cuenta con ningún establecimiento que ofrezca éste tipo de servicios gastronómicos en el que los consumidores puedan disfrutar de un área recreacional.

Dentro de la restauración la gestión de la calidad va muy ligada con la satisfacción del cliente puesto que esta asegura un producto del agrado de los comensales lo que llevará posteriormente a su fidelización. Para Stevens, Knutson y Patton (1996), es lo que el cliente percibe de la ventaja en el servicio que se recibe siendo considerados dos grandes factores, intangibles como la atención del personal o la calidez, y tangibles como las instalaciones físicas o el arreglo físico del personal y presentación del plato a servirse. Por otra parte, Chao (2008) expresó que la calidad del servicio se conceptualiza en forma de cuatro atributos: (a) personal, (b) operación, (c) aspectos físicos y (d) mercancía. Particularmente la restauración se encuentra en un punto medio entre bienes y servicios como lo expusieron Vera y Trujillo (2009), dado a que la parte tangible se representa por el alimento que se consume y por otro lado la parte intangible se debe a la percepción hacia la calidad de las instalaciones, el trato del personal, prontitud de entrega del pedido y honestidad.

En la actualidad la calidad en los servicios está jugando un papel protagónico dentro de las empresas porque algunas organizaciones han encontrado formas para reducir los errores en su prestación haciendo que los costos se reduzcan y aprovechando de una mejor manera los equipos y el personal. Otras organizaciones han avanzado mucho más, lo están mejorando e innovando constantemente, lo cual ha elevado enormemente su competitividad en cuanto a la calidad, precio y están obligando a las demás empresas a buscar alternativas de competitividad para poder sobrevivir. Además, han mejorado la calidad de los servicios, bajando su precio, fidelizando a los clientes e incrementando la participación en el mercado, hay más probabilidades de permanecer en el negocio.

La teoría que será aplicada es el ciclo de Deming (1989), puesto que sus principios resumen los aspectos más importantes para poder lograr una mejor gestión de la calidad del servicio.

- Principio 1: Planear. - Se establecerán los procesos tanto en el área de recepción de la materia prima, producción de los alimentos, uso de las plataformas de footpool, servicio al cliente y normas higiénicas del personal operativo y administrativo.
- Principio 2: Hacer. -Poner en marcha todos los procedimientos anteriormente diseñados para cada una de las áreas del negocio.
- Principio 3: Verificar. - Periódicamente se comparan los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado, para así poder ver si se ha encontrado algún error para hacerle seguimiento y corregirlo.
- Principio 4: Actuar. - Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación, si se ha encontrado algún error se procede a encontrar maneras de disminuir su impacto o eliminarlo.

## **Conclusiones**

El resultado de la investigación manifiesta que el producto que se está ofertando es innovador, el cual tiene como objetivo ofrecerles a los consumidores un servicio gastronómico e interactivo, en el que puedan realizar una actividad deportiva como lo es el footpool. La ciudad de Guayaquil cuenta con aficionados del fútbol nacional e internacional, el que permitirá la aceptación en el mercado objetivo. Los resultados de las encuestas muestran que el 89.1% estaría interesado en asistir a un restaurante temático deportivo de footpool, siendo un porcentaje positivo para una futura implementación. De acuerdo a ésta cifra se puede determinar que el mercado objetivo se muestra interesado por éste tipo de servicios, lo que permitirá que el consumidor pueda disfrutar de nuevas experiencias deportivas con el footpool.

Para el posicionamiento en el mercado se realizarán cuñas radiales en Radio Diblu 88.9 FM, puesto que, es la radiofrecuencia de mayor acogida por los ciudadanos debido al informe deportivo que emiten día a día. Se realizará la difusión publicitaria mediante redes sociales, tales como Facebook e Instagram, actualmente son los principales medios en lo que podemos llegar a los usuarios. En el análisis financiero para la posible implementación de este negocio determinó que el proyecto es rentable y viable, dando como resultado una relación beneficio-costos mayor a la unidad.

## Referencias Bibliográficas

- ABC. (2016). *La revolución del «Foot Pool», el deporte de moda en Inglaterra*. Recuperado de [http://www.abc.es/deportes/futbol/abci-revolucion-foot-pool-deporte-moda-inglaterra-201602110822\\_noticia.html](http://www.abc.es/deportes/futbol/abci-revolucion-foot-pool-deporte-moda-inglaterra-201602110822_noticia.html)
- Chao, P. (2008). *Exploring the nature of the relationships between service quality and customer loyalty: an attribute-level analysis*. *The Service Industries Journal*, 28(1), 95-116.
- Deming, E. (1989). *La salida de la crisis: Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Guayaquil es mi destino (2016). *Guayaquil fue escogido como Destino Líder de Viajes de Negocios de Sudamérica 2016*. Recuperado de: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/sala-de-prensa/guayaquil-destino-lider-de-negocios-2016>
- Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D. F., México: Editorial McGraw– Hill.
- INEC (2010). Población del cantón Guayaquil. Recuperado de: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi\\_esGuayaquil\\_cifra\\_a\\_cifra.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf)
- Stevens, P. Knutson, B., & Patton M. (1996). DINESERV: Measuring service quality in quick service, casual/theme, and fine dining restaurants. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3(2), 35-44.

Vera, J., & Trujillo, A. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(38), 16 -30.

Recuperado de <http://panorama.utalca.cl/dentro/2009-jun/articulo2.pdf>