

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE TURISMO**

**TEMA: LINEAMIENTOS PARA VALORAR LA EXPERIENCIA
GASTRONÓMICA EN RESTAURANTES DEL CANTÓN DE SAN
JOAQUÍN DE FLORES, HEREDIA, MÁS ALLÁ DE LA
CATEGORIZACIÓN OFICIAL DEL ICT.**

**TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO: BACHILLERATO
EN TURISMO CON ÉNFASIS EN HOTELERÍA Y RESTAURANTES.**

ESTUDIANTE: JAVIER MUÑOZ BRENES

TUTOR:

MBA. GIOVANNI JIMÉNEZ ESQUIVEL

SEDE ARANJUEZ, SAN JOSÉ ABRIL 2026

Tabla de Contenidos

PRELIMINARES

• INDICE DE TABLAS	6
• INDICE DE FIGURAS	7
• DEDICATORIA	8
• AGRADECIMIENTO	9
• RESUMEN EJECUTIVO	10

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

• 1.1 Planteamiento del problema	14
○ 1.1.1 Pregunta de Investigación	15
• 1.2 Objetivos de la investigación	16
○ 1.2.1 Objetivo General	16
○ 1.2.2 Objetivos específicos	17
• 1.3 Justificación	17
• 1.4 Antecedentes	18
○ 1.4.1 A nivel nacional	18
○ 1.4.2 A nivel internacional	18
• 1.5 Alcance y Delimitación	19
• 1.6 Proyecciones	19
○ 1.6.1 Proyección Académica y Metodológica	19
○ 1.6.2 Proyección Institucional y de Política Pública	19
○ 1.6.3 Proyección Educativa y Profesional	19

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTOS PARA LA VALORACIÓN HOLÍSTICA DE LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA

- 2.1 Marco Histórico 20
 - 2.1.1 Trayectoria Mundial: Del Funcionalismo al Fine Dining 20
 - 2.1.2 Gastronomía Costarricense e Identidad 20
 - 2.1.3 Contexto de San Joaquín de Flores, Heredia 21
- 2.2 Marco Conceptual 21
 - 2.2.1 La Economía de la Experiencia y Coherencia narrativa..... 21
 - 2.2.2 Autenticidad y Patrimonio y ética del gusto..... 22
 - 2.2.3 Hospitalidad Simbólica Vrs Servicio Funcional..... 23
- 2.3 Marco Referencial (El desenfoque narrativo) 23
 - 2.3.1 Limitaciones de la Normativa del (ICT) 23
 - 2.3.2 Estándares Internacionales (Michelin) 23
- 2.4 Síntesis de categorías de Análisis 24
 - 2.4.1 Dimensión técnica sensorial (Pine & Gilmore) 24
 - 2.4.2 Eje 1: Narrativa cultural (Storytelling) 24
 - 2.4.3 Eje 2: Relacional Emocional (SERVQUAL) 24
 - 2.5 Esquema del Marco Teórico27

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

- 3.1 Enfoque de la Investigación 28
- 3.2 Método de la Investigación 29
- 3.3 Fuentes de Información 29
 - 3.3.1 Muestra de Establecimientos (unidades de análisis)29
 - 3.3.2 Informantes calificados 30
 - 3.3.3 Fuentes Secundarias (muestras de comensales) 31

• 3.4 Unidad de Análisis	31
• 3.4.1 Tablas de unidad de análisis	32
• 3.4.2 Guía de instrumentos para expertos	35
• 3.4.3 Matriz de observación técnica	35
• 3.5 Procedimientos y fases de la investigación.....	36
• 3.6 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	36
• 3.6.1 Análisis cuantitativo	36
• 3.6.2 Análisis cualitativo	37
• 3.6.3 Estrategias de triangulación	37
• 3.7 Consideraciones éticas	37
• 3.8 Consideraciones Éticas y rigor de la investigación	38
• 3.9 Estructura de anexos y apéndices	38
CAPÍTULO IV – ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
• 4.1 Análisis de las fuentes primarias y hallazgos	41
• 4.2 Tablas de Resultados por instrumentos.....	45
CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
• 5.1 Introducción	50
• 5.2 Conclusiones	50
• 5.3 Recomendaciones	53
CAPÍTULO VI – PROPUESTA DE LINEAMIENTOS (MVI-SJ)	
• 6.1 Justificación y filosofía de la propuesta.....	55
• 6.2 Ejes estratégicos de Valoración	55
• 6.3 Sistema de reconocimiento y categorización	56
• 6.4 Impacto esperado	61

- 6.5 Sistema de calificación Índice de Platos de Identidad”.....57

BIBLIOGRAFÍA66

ANEXOS

- Anexo 1: Cuestionario para Comensales 68
- Anexo 2: Guion de Entrevista para Expertos 71
- Anexo 3: Matriz de Observación No Participante 73
- Anexo 4: Boleta de evaluación de campo 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Muestra de establecimientos seleccionados en San Joaquín de Flores	pág. 24, 25
Tabla #2 Comparativa del ICT y la propuesta de Valoración de la Experiencia	pág. 26
Tabla # 3 Cuadro de unidades de Análisis	pág. 27, 28
Tabla #4 Matriz de Contraste entre Percepción del Usuario.	pág. 45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura # 1 Esquema del Marco Teórico	pág. 24
Figura #2 Sello personal y creatividad del chef	pág. 35
Figura #3 Origen de los ingredientes del menú	pág. 36
Figura #4 Planta física VRS Narrativa del producto	pág. 37
Figura #5 Suficiencia de criterios actuales ICT	pág. 38
Figura #6 Distribución porcentual	pág.:42

DEDICATORIA

A **Dios**, por ser la guía constante en mi camino, por darme la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo y por permitirme la bendición de culminar este proceso académico con éxito, alcanzando hoy la posibilidad de optar por mi título profesional.

A mi **esposa**, por su amor incondicional, su paciencia infinita y por ser el pilar fundamental que sostuvo mis ánimos en los momentos de mayor cansancio. Este logro es tan tuyo como mío.

A mi **hija**, quien es mi mayor motor y la razón por la cual busco ser una mejor versión de mí mismo cada día. Espero que este esfuerzo sea para ti un ejemplo de que, con disciplina y fe, los sueños se alcanzan.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Internacional de las Américas, por abrirme sus puertas y brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional en esta etapa de mi vida.

Al MBA. Juan Manuel Sandí Calderón, director de la Escuela de Turismo, por su gestión y por velar siempre por la excelencia académica de nuestra carrera, facilitando los procesos para que hoy este proyecto sea una realidad.

Al MBA. Giovanni Jiménez Esquivel, mi profesor tutor, por su invaluable apoyo, guía y exigencia. Sus conocimientos y correcciones fueron fundamentales para elevar el estándar de esta investigación y para enseñarme la importancia del rigor metodológico en el sector turístico.

A los expertos y propietarios de los restaurantes en San Joaquín de Flores, quienes gentilmente cedieron su tiempo y compartieron sus conocimientos para enriquecer este estudio

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación surge ante la necesidad imperativa de evolucionar los paradigmas de evaluación de calidad en el sector gastronómico costarricense, tomando como laboratorio de estudio el cantón de San Joaquín de Flores, Heredia. El problema central, validado mediante un exhaustivo trabajo de campo, reside en que la categorización oficial del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) —fundamentada en el sistema de "Tenedores"— opera bajo un modelo predominantemente higienista e infraestructural. Dicho enfoque ha quedado anacrónico frente a las exigencias de la "Economía de la Experiencia", la cual demanda una simbiosis entre la eficiencia operativa y el valor intangible del acto gastronómico.

Para solventar esta brecha, se empleó una metodología de enfoque mixto con un diseño descriptivo-analítico, fundamentada en la triangulación de datos de cuatro vertientes: la normativa técnica nacional, los estándares de excelencia internacionales (Guía Michelin), el criterio de expertos y la percepción del consumidor final. La robustez de la investigación se sustenta en una validación cualitativa por parte de 10 expertos del sector, quienes en un 100% de los casos dictaminaron que los criterios del ICT son solo "parcialmente suficientes", señalando una urgencia crítica por integrar la técnica culinaria y la narrativa como ejes evaluativos. Asimismo, se aplicó una Matriz de Observación Técnica en 11 establecimientos del cantón y se gestionó una consulta dinámica a comensales frecuentes, proyectada a un cierre de 45 informantes clave, cuyos datos preliminares subrayan que la lealtad del cliente actual reside en la consistencia organoléptica y la hospitalidad simbólica.

Los hallazgos revelaron una "Paradoja de Calidad": establecimientos con óptimos niveles de cumplimiento físico que, no obstante, presentan una "atrofia narrativa" profunda. Se determinó que el 63% de los locales analizados carece de una estrategia de comunicación sobre el origen de sus insumos o el concepto detrás de su propuesta, operando bajo una "maquila de comida" que erosiona la identidad local.

Como respuesta técnica, se propone el Modelo de Valoración Integral, una reingeniería de la métrica de calidad que redistribuye el peso evaluativo en cuatro ejes estratégicos:

1. **Maestría Culinaria (30%):** Centrado en el dominio de la técnica de autor y la precisión sensorial, restituyendo al cocinero su rol como gestor de valor.
2. **Hospitalidad Simbólica (30%):** Eje que trasciende el servicio funcional para auditar el *storytelling* y la capacidad del personal para generar vínculos emocionales.
3. **Identidad Local y Sostenibilidad (25%):** Basado en el concepto de Kilómetro 0, este eje premia el uso de insumos regionales y el rescate del patrimonio inmaterial.
4. **Estética y Coherencia (15%):** Auditoría de la atmósfera sensorial (luz, acústica, diseño) como respaldo de la narrativa culinaria.

En conclusión, la implementación de estos lineamientos permitirá a los empresarios de San Joaquín de Flores transitar de una competencia basada en precios hacia una diferenciación por valor cultural. Este documento entrega una Ficha de Evaluación Sensorial operativa que sustituye la visión administrativa por un sistema de "Platos de Identidad", aspirando a ser un catalizador en la evolución de las políticas públicas turísticas de Costa Rica, orientándolas hacia un modelo que premie la excelencia en la experiencia humana y la salvaguarda del patrimonio gastronómico.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación nace de la convicción de que la valoración de un restaurante va mucho más allá de la simple medición de su infraestructura. Una auténtica experiencia gastronómica es una vivencia completa; es sensorial, emocional y profundamente cultural. Este enfoque se alinea, de hecho, con lo que la UNESCO ha señalado al reconocer las prácticas culinarias como parte fundamental del patrimonio cultural inmaterial de los pueblos.

En Costa Rica, sin embargo, se ha puesto en evidencia una desconexión importante. La forma en que las instituciones, y específicamente el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), evalúan y categorizan a los restaurantes sigue siendo, en muchos casos, predominantemente técnica y administrativa. Ahora bien, no cabe duda de que los criterios que aplica el ICT son esenciales para garantizar la salud de los comensales y el funcionamiento eficiente de los establecimientos.

Como se observa en la revisión de sus guías, específicamente el “Manual para la Categorización de las Empresas Gastronómicas (1997)” y el “Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica (1997)”, los cuales constituyen la base normativa de esta investigación, las autoridades se inclinan fuertemente a evaluar aspectos tangibles como la limpieza, la calidad del mobiliario o la manipulación de alimentos.

En otras palabras, la limitación evidente es que esta matriz no logra capturar la dimensión cultural, sensorial y narrativa de la experiencia. Aspectos tan cruciales como el uso de ingredientes locales, la autenticidad del recetario, la hospitalidad en su dimensión simbólica o la coherencia de la propuesta quedan, con frecuencia, fuera de las matrices de evaluación.

Un hallazgo relevante es que este desfase puede ser particularmente frustrante para el turista actual, quien no solo busca seguridad e higiene, sino experiencias auténticas que lo conecten con la historia y el paisaje del destino. De esta forma, se limita la capacidad del país para posicionarse como un destino de turismo gastronómico de alta calidad, más allá de su reconocida oferta de ecoturismo.

Esta situación coincide plenamente con lo que teóricos de la calidad de servicio como Zeithaml, Parasuraman y Berry ya habían planteado en su momento: la calidad depende no solo de factores materiales, sino también de dimensiones intangibles como la empatía y la credibilidad. En cambio, la categorización favorable se concede a menudo a cadenas de restaurantes que cumplen todas las normas, pero contribuyen poco a la identidad local, un fenómeno que puede desplazar iniciativas locales valiosas.

De acuerdo con la revisión de literatura realizada, modelos internacionales de referencia, como la Guía Michelin, demuestran la viabilidad de un enfoque holístico. Sus inspectores valoran aspectos intangibles como la personalidad del chef y la coherencia de la propuesta, demostrando que la autenticidad es, en sí misma, un indicador de calidad superior. Cabe destacar que este enfoque se ve reforzado por movimientos como Slow Food, ("Movimiento por la Gastronomía Consciente y Sostenible") cuya filosofía de "bueno, limpio y justo" vincula la autenticidad con la sostenibilidad y la equidad social, sirviendo como un marco filosófico y ético robusto para esta tesis.

En síntesis, el problema central de esta investigación es la insuficiencia de los criterios institucionales actuales para valorar la experiencia gastronómica de manera integral. Esta insuficiencia conduce a distorsiones y limita la capacidad nacional para apoyar propuestas auténticas y sostenibles. Ante este diagnóstico, se intenta proponer y diseñar una guía de lineamientos que permita evaluar la experiencia gastronómica de forma coherente, contextualizada y profesional.

Dicha guía no pretende sustituir la normativa vigente, sino realizar una comparativa técnica entre las carencias de los manuales del ICT y las fortalezas de los cinco principios fundamentales de la Guía Michelin (calidad de productos, dominio de la técnica, armonía de sabores, personalidad del chef y regularidad), para fusionarlos en un instrumento de evaluación integral.

El Capítulo I, por lo tanto, sienta las bases conceptuales y metodológicas del estudio. Se inicia con el Planteamiento del problema (1.1), para luego formular la Pregunta de Investigación (1.1.1) y los Objetivos (1.2) que orientarán este trabajo. Posteriormente, se desarrolla la Justificación (1.3), se detallan los Antecedentes nacionales e internacionales

(1.4), y finalmente se presentan las Proyecciones (1.5) del proyecto, buscando aportar un modelo metodológico de gran valor para la diferenciación del sector.

1.1 Planteamiento del problema:

La presente investigación aborda la obsolescencia técnico-normativa de los instrumentos de medición del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) frente a las complejas demandas del turismo gastronómico contemporáneo. Para sustentar este análisis, se toma como referencia el “**Manual para la Categorización de las Empresas Gastronómicas (1997)**” y, de forma complementaria, el “**Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica (1997)**”. Ambos documentos, con casi tres décadas de vigencia, operan bajo una lógica "higienista e infraestructural" que prioriza la planta física y la logística administrativa por encima de la excelencia culinaria y la experiencia del comensal.

Esta brecha normativa no es solo una preocupación teórica; el trabajo de campo realizado en el cantón de San Joaquín de Flores evidencia una desconexión crítica entre la certificación y la calidad percibida. La consulta a expertos del sector revela un consenso del 100%, quienes califican los criterios actuales como "parcialmente suficientes", señalando que el sistema de "Tenedores" nivela hacia abajo al no auditar variables de alto valor como la maestría técnica del cocinero o la hospitalidad simbólica.

Se identifica, por tanto, una "Paradoja de Calidad" en los establecimientos locales: locales que cumplen satisfactoriamente con la rotulación y los metros cuadrados exigidos por el ICT, pero que presentan una profunda atrofia narrativa. La falta de métricas para evaluar la identidad local (Kilómetro 0) y el *storytelling* ("Narrativa del Producto" o "Coherencia Narrativa".) gastronómico está convirtiendo la oferta de San Joaquín en una propuesta genérica, limitando su capacidad de diferenciarse en un mercado que ya no consume solo productos, sino historias y técnicas de autor. Sin una herramienta que valore estos intangibles, el sector gastronómico corre el riesgo de estancarse en una competencia de precios y estructuras, perdiendo la oportunidad de posicionarse como un destino de turismo cultural auténtico.

1.1.1 Pregunta de Investigación:

Aporte y justificación académica:

¿Qué lineamientos cualitativos y cuantitativos son necesarios para diseñar y validar una guía integral que permita valorar la experiencia gastronómica en los establecimientos del cantón de San Joaquín de Flores, complementando la categorización oficial del Instituto Costarricense de Turismo (ICT)?

Contextualización y Problematización

La gastronomía en Costa Rica trasciende la necesidad biológica para constituirse como un componente vivo de la identidad cultural y un vehículo de transmisión de saberes y técnicas. Como señala la UNESCO (2010), las prácticas culinarias son patrimonio inmaterial; sin embargo, en el contexto costarricense existe una desconexión crítica entre este valor simbólico y las métricas de evaluación institucional.

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2019) aplica criterios esenciales para la seguridad e higiene, evaluando aspectos tangibles como infraestructura y manipulación de alimentos. No obstante, el presente estudio ha constatado mediante una consulta a expertos que tales criterios son "parcialmente suficientes", pues operan bajo una lógica que ignora la dimensión sensorial y narrativa. Esta limitación no es solo teórica: el análisis de campo en San Joaquín de Flores revela una "atrofia narrativa" en el 63% de los locales, donde la excelencia en planta física no se traduce en una propuesta de valor que rescate el patrimonio o la técnica de autor.

El Desfase entre la Norma y la Experiencia

Esta situación coincide con los planteamientos de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sobre la importancia de las dimensiones intangibles. En el escenario actual, el desfase normativo genera una priorización equivocada de la inversión. Como advierte Fischler (1995), el sistema vigente favorece a modelos estandarizados —como las cadenas de comida rápida— que, aunque cumplen con la métrica del ICT, contribuyen mínimamente a la identidad local.

Los datos recolectados en esta investigación con comensales frecuentes confirman que el viajero y el cliente local ya no buscan únicamente inocuidad, sino autenticidad y consistencia (Kotler, Bowen & Makens, 2017). Un sistema que no audita la "Maestría Culinaria" ni la "Hospitalidad Simbólica" limita la competitividad del destino, dejando en la invisibilidad a restaurantes que, aun con estructuras modestas, operan como nodos de rescate cultural y gastronómico.

Hacia un Enfoque Holístico de Valoración

La dificultad metodológica de medir lo cualitativo ha sido históricamente una barrera. No obstante, modelos internacionales como la Guía Michelin o *The World's 50 Best* demuestran que la personalidad del chef, la técnica y la coherencia narrativa son indicadores de calidad superior y éxito comercial.

Adoptar un enfoque similar, adaptado a la idiosincrasia de San Joaquín de Flores, es imperativo para que la evaluación institucional deje de ser una simple transacción administrativa y se convierta en una herramienta de fomento profesional. En síntesis, el problema no es la existencia de la norma del ICT, sino su insuficiencia para capturar la esencia del acto gastronómico. Ante este diagnóstico, se propone el diseño de una guía que alinee la valoración institucional con las expectativas reales de una comunidad gastronómica que exige ser medida por su excelencia y no solo por sus metros cuadrados.

1.2 Objetivos de la investigación:

1.2.1 Objetivo General:

Proponer una guía de lineamientos integrales para la valoración de la experiencia gastronómica en el cantón de San Joaquín de Flores, mediante un análisis comparativo entre los manuales técnicos del ICT y los estándares internacionales de la Guía Michelin, con el fin de que trascienda a el modelo de categorización infraestructural vigente.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. **Analizar** las asimetrías entre el “Manual para la Categorización de las Empresas Gastronómicas” (ICT) y los cinco pilares de la Guía Michelin, identificando los vacíos técnicos en la evaluación de intangibles.
2. **Revisar el estado actual** de la planta gastronómica de San Joaquín de Flores mediante un inventario turístico y la aplicación de una Matriz de Observación Técnica (Investigador) para la categorización de la oferta local.
3. **Contrastar la percepción de expertos y comensales** mediante instrumentos de recolección de datos primarios, determinando el peso relativo que deben tener la maestría técnica (resultado sensorial) y la narrativa en un nuevo modelo de evaluación.
4. **Diseñar el Modelo de Valoración Integral (MVI)**, estructurado en indicadores cuantitativos y cualitativos que la categorización de los establecimientos bajo un sistema de "Platos de Identidad".

1.3 Justificación

Desde la perspectiva de la alta gestión gastronómica, la valoración de un establecimiento no puede reducirse a una métrica de metros cuadrados o rotulación sanitaria. Una experiencia gastronómica auténtica es una unidad fenomenológica: sensorial, emocional y cultural. Involucra la hospitalidad simbólica, la trazabilidad del producto y la coherencia del relato culinario.

Esta investigación se justifica técnica y profesionalmente por tres razones fundamentales:

Primero, es necesario una actualización de la normativa. Los datos primarios de este estudio confirman una brecha crítica: el 100% de los expertos consultados dictamina que los criterios del ICT son solo "parcialmente suficientes". Esta propuesta no busca sustituir la norma, sino complementarla, integrando indicadores de "Maestría Culinaria" y "Hospitalidad" que actualmente son invisibles para la institucionalidad.

Segundo, la relevancia pedagógica y profesional. Con 24 años de observación en el sector, se evidencia que los planes de estudio y las certificaciones se han limitado al cumplimiento formal. Este trabajo aporta una herramienta inédita que promueve competencias en Narrativa del Producto y Gestión de la Autenticidad, transformando al cocinero de un operario técnico a un gestor de patrimonio cultural.

Tercero, el impacto socioeconómico y cultural. Los comensales actuales, según la muestra recolectada, penalizan la "atrofia narrativa" y premian la consistencia. Al dotar a San Joaquín de Flores de un sistema de "Platos de Identidad", se combate la homogeneización provocada por las cadenas estandarizadas (Fischler, 1995), permitiendo que el destino compita por valor y no por precio.

1.4 Antecedentes

1.4.1 A nivel nacional: Las investigaciones de Ramírez (2017) y Vargas (2020) han documentado la preferencia institucional por modelos estandarizados y el vacío en la evaluación de la gastronomía rural. Esta tesina retoma esos hallazgos y los aplica al contexto urbano-tradicional de San Joaquín, utilizando los datos de 2026 para demostrar que dicha problemática persiste y se ha agudizado. En Gómez, M., & Quesada, R. (2017). documenta cómo la base campesina y los productos del suelo (maíz, frijoles, tubérculos) son subutilizados en la oferta formal. Esto sustenta por qué San Joaquín de Flores necesita indicadores de "Kilómetro 0". Con Fernández, R. (2018). Tenemos un análisis de la tríada de la herencia indígena, española y afrocaribeña en el plato. Esto fundamenta el apartado de "**Identidad Local**", y justifican que la gastronomía es un patrimonio inmaterial que el ICT no está midiendo actualmente. Por último, hace referencia a Muñoz, E. (2021). Se analiza la sostenibilidad en la cadena de valor de los restaurantes de la provincia de Heredia.

1.4.2 A nivel internacional: Se toma como referente la metodología de la Guía Michelin (2023) no por su elitismo, sino por su rigor técnico en la evaluación del producto y la técnica. Asimismo, se incorpora la filosofía de *Slow Food* para sustentar el eje de "Identidad Local y Kilómetro 0" de esta propuesta. Poulain, J. P. (2017). Este explica la transición del restaurante como un "comedor funcional" a un espacio de "experiencia social significativa". Concepto de **Hospitalidad Simbólica** frente al servicio meramente transaccional. También la Agencia Catalana de Turismo. (2023). Su estudio vincula el origen del producto con la marca destino. Aquí se desprende de cómo una región puede usar su gastronomía para diferenciarse de las cadenas globales de comida rápida. Por último, la postulación de Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). Donde se encuentra la filosofía de la **experiencia memorable**, no se basa en el servicio básico.

1.5 Alcance y Delimitación

La investigación se delimita geográficamente al cantón de San Joaquín de Flores, Heredia. El alcance es descriptivo-propositivo.

- Sujetos de estudio: La investigación integra la visión de 10 expertos de trayectoria nacional y una muestra proyectada de 50 comensales frecuentes, asegurando una triangulación de datos que otorga validez científica al modelo propuesto.
- Temporalidad: El estudio corresponde al primer cuatrimestre del año 2026.

1.6 Proyecciones

1.6.1 Proyección Metodológica: La creación del Modelo de Valoración Integral (MVI) como un instrumento híbrido replicable en otros polos gastronómicos del país.

1.6.2 Proyección Institucional: Entregar al ICT una base técnica justificada para la evolución del sistema de "Tenedores" hacia una categorización que premie la excelencia sensorial.

1.6.3 Proyección Educativa: El uso de la Ficha de Evaluación Sensorial (Anexo de esta tesis) como recurso didáctico para las escuelas de gastronomía y turismo, fomentando el análisis crítico de la calidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO:

El presente capítulo establece el andamiaje conceptual y científico de la investigación, fundamentando la tesis de que la valoración de la experiencia gastronómica contemporánea debe trascender los criterios funcionalistas del siglo XX. A través de una revisión crítica de la literatura y la normativa vigente, se articula un marco que justifica la necesidad de medir dimensiones cualitativas críticas en el contexto de San Joaquín de Flores: la Maestría Técnica, la Hospitalidad Simbólica y la Coherencia Narrativa.

2.1 Marco Histórico y Evolutivo

La gastronomía ha transitado de ser una respuesta a una necesidad biológica primaria a convertirse en una manifestación cultural compleja y un motor de desarrollo turístico.

2.1.1 Trayectoria Mundial: Del Funcionalismo al "Fine Dining"

La historia de la cocina moderna experimentó una metamorfosis tras la Revolución Francesa, cuando el arte culinario se democratizó, trasladándose de las cortes al dominio público mediante el surgimiento del restaurante moderno (Poulain, 2017). Posteriormente, movimientos como la *Nouvelle Cuisine* rompieron con el canon estandarizado de Escoffier, promoviendo la creatividad personal del cocinero como un valor patrimonial (Flandrin & Montanari, 2004).

Esta transición justifica la valoración de la personalidad del chef y la maestría técnica como factores cruciales. En la actualidad, la excelencia no se mide solo por la ausencia de errores (higiene), sino por la presencia de virtudes (creatividad y técnica), lo que obliga a contrastar cualquier modelo de evaluación puramente administrativo con estándares de ejecución profesional.

2.1.2 Gastronomía Costarricense e Identidad

La cocina costarricense se define como un crisol de influencias con una sólida base campesina, rica en el uso de productos del suelo como tubérculos, maíz y legumbres (Gómez

y Quesada, 2017). Los cimientos de nuestra identidad culinaria se hallan en la tríada de la tradición indígena, la herencia española y el aporte afrocaribeño (Fernández, 2018).

Esta "despensa de identidad" no es solo un conjunto de ingredientes, sino un activo estratégico. La presente investigación sostiene que la conexión entre el producto local y el mestizaje cultural debe ser un indicador de peso en la evaluación turística, funcionando como el antídoto principal contra la homogeneización que imponen las cadenas internacionales de alimentación.

2.1.3 Contexto Gastronómico de San Joaquín de Flores

San Joaquín de Flores, en la provincia de Heredia, se distingue por su arquitectura histórica y una tradición profundamente ligada a la actividad cafetalera y agrícola (Brenes, 2022). Su perfil gastronómico actual es híbrido: coexisten las sodas tradicionales de mercado con nuevas propuestas de cocina de autor y conceptos internacionales.

Esta dualidad urbana-tradicional convierte al cantón en un laboratorio ideal. La realidad de sus establecimientos exige lineamientos de calidad que reconozcan al restaurante no como un "comedor funcional" de paso, sino como un nodo de interpretación cultural donde el comensal busca conectar con la historia del lugar a través del plato.

2.2 Marco Conceptual: Los Ejes de la Excelencia

2.2.1 La Economía de la Experiencia y la Coherencia Narrativa

Bajo la óptica de Pine y Gilmore (1999), el restaurante contemporáneo ha dejado de vender servicios para vender "eventos memorables". En este paradigma, la Coherencia se define como el hilo conductor que alinea de forma armónica la estética del espacio, la ética de los insumos y la narrativa del servicio.

Si un establecimiento presenta una desconexión entre su promesa de marca y su ejecución real (por ejemplo, un menú que evoca lo tradicional, pero utiliza procesos industriales), se genera una disonancia cognitiva que anula la calidad percibida (Gordo & Serrano, 2008). La investigación introduce aquí el concepto de "Atrofia Narrativa" (se refiere

a la incapacidad de un producto o servicio para "contar su propia historia" o comunicar los valores simbólicos que lo componen.), un hallazgo derivado del trabajo de campo que describe la incapacidad de los locales para comunicar el valor detrás de su técnica o ingredientes.

2.2.2 Autenticidad y Patrimonio: La Ética del Gusto

La UNESCO (2020) reconoce la gastronomía como patrimonio cultural inmaterial, lo que eleva la responsabilidad del restaurador. La autenticidad no implica el estatismo de las recetas, sino la trazabilidad y el respeto por el origen.

Complementariamente, el movimiento *Slow Food* (2023) aporta los principios de "Bueno, Limpio y Justo". Estos pilares permiten que la evaluación de un plato sea también una evaluación ética: es "bueno" si posee maestría técnica, "limpio" si es sostenible con el entorno de San Joaquín, y "justo" si respeta la cadena de valor del productor local.

2.2.3 Hospitalidad Simbólica vs. Servicio Funcional

Mientras que el modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990) proporciona la métrica para medir la eficiencia funcional —basada en la fiabilidad y capacidad de respuesta—, la Hospitalidad Simbólica se fundamenta en la dimensión sociológica del encuentro (Selwyn, 2004).

Es la capacidad de transformar una transacción comercial en un acto social significativo. La Hospitalidad Simbólica se manifiesta cuando el personal actúa como un narrador, anticipando necesidades emocionales y generando un vínculo de fidelización que la estandarización técnica del ICT no puede alcanzar.

2.3 Marco Referencial: El Desfase Normativo

2.3.1 Limitaciones de la Normativa del ICT (1997)

La base legal de la categorización en Costa Rica se sustenta en manuales con casi tres décadas de antigüedad. Estos documentos centran su auditoría en el "continente" (infraestructura, metros cuadrados, señalización) y no en el "contenido" (calidad gastronómica). Si bien el cumplimiento del ICT garantiza la seguridad alimentaria, su enfoque es insuficiente para un destino que aspire a la competitividad internacional, pues ignora sistemáticamente la ejecución técnica y la experiencia sensorial.

2.3.2 El Estándar Michelin como Referente de Calidad Técnica

Para cerrar la brecha institucional, esta investigación adopta los cinco pilares de la Guía Michelin (2023) como el estándar de oro para medir la Maestría Técnica:

1. **Calidad de los productos:** Frescura y procedencia de la materia prima.
2. **Dominio de la técnica:** Precisión en cocciones, texturas y temperaturas.
3. **Armonía de sabores:** Equilibrio organoléptico en las preparaciones.
4. **Personalidad del Chef:** Originalidad y propuesta de autor.
5. **Regularidad:** Consistencia en la calidad a través del tiempo.

2.4 Síntesis de Categorías de Análisis

Desde el Marco Teórico establece que la calidad en San Joaquín de Flores debe medirse mediante una **triangulación holística** de tres categorías principales:

2.4.1 Dimensión Técnica-Sensorial: Basada en la maestría culinaria (Michelin).

2.4.2 Dimensión Narrativa-Cultural: Basada en la identidad local y el Storytelling.

2.4.3 Dimensión Relacional-Emocional: Basada en la Hospitalidad Simbólica (SERVQUAL avanzado).

Esta estructura teórica servirá de base para el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, permitiendo contrastar la realidad de los establecimientos con los ideales de excelencia aquí expuestos.

Tabla 1: MUESTRA DE ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS - SAN JOAQUIN DE FLORES

Nombre del Establecimiento	Ubicación	Categoría / Tipo	Razón de la Selección
Restaurante O'hanas	Plaza Vizcaya	Cocina de Fusión / Contemporánea	Permite evaluar la estética del entorno y la Economía de la Experiencia en un formato de plaza comercial moderna.
Restaurante Chop sticks	Plaza Vizcaya	Cocina Asiática / Internacional	Útil para analizar la coherencia visual y la adaptación de conceptos extranjeros a la identidad del consumidor local.
Restaurante caribeño Mildred's	50 oeste de Super snack's	Comida Caribeña	"Representa un pilar de la diversidad cultural en San Joaquín a través de la gastronomía afro-costarricense. Se incluye en la muestra para analizar la gestión de la experiencia sensorial (aromas, especias, ambiente) y cómo la identidad étnica se convierte en un factor de competitividad diferenciado que no es capturado por las categorizaciones oficiales actuales."
Restaurante La Fontana	200m Norte de la Iglesia	Cocina Italiana / Tradicional	Ubicación estratégica en el casco central; ideal para medir la hospitalidad simbólica en un ambiente de trayectoria.
La Casona del Cerdo	San Joaquín de Flores	Cocina Típica / Tradicional	Representante clave del patrimonio culinario; permite contrastar los estándares del ICT con el rescate de recetas locales.
La cuchara de Doña Emilce	100mts sur del pali, San Joaquín.	Cocina Típica	"Este establecimiento es un referente del patrimonio culinario costarricense en el cantón. Su selección es fundamental para evaluar la hospitalidad orgánica y el rescate de recetas tradicionales, permitiendo analizar cómo el vínculo emocional y el sabor autóctono compensan o superan las métricas técnicas de infraestructura del ICT."
Taberna Long Horns	San Joaquín de Flores	Restaurante / Grill	Permite evaluar la narrativa (storytelling) y la atmósfera en un modelo de negocio enfocado en el entretenimiento y consumo social.

Nombre del Establecimiento	Ubicación	Categoría / Tipo	Razón de la Selección
Mac Donald's	San Joaquín de Flores	Comida Rápida	Es importante para analizar la calificación que le otorga el ICT y la coherencia visual y la adaptación de conceptos extranjeros a la identidad del consumidor local.
Taco Bell	Plaza Vizcaya	Comida Rápida	Adaptación de conceptos extranjeros a la identidad del consumidor local.
Taco Loco	Frente al Colegio regional de flores	Comida rápida tradicional	Adaptación de conceptos extranjeros y criollos a la identidad del consumidor local.

Nota: Elaboración propia (2025).

Tabla 2: COMPARATIVA ENTRE ESTÁNDARES DEL ICT Y LA PROPUESTA DE VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Dimensión de Análisis	Estándares del Manual del ICT (Enfoque Funcionalista)	Propuesta de Lineamientos del Estudio (Enfoque Experiencial-Holístico)
Enfoque del Servicio	Transaccional: Se centra en la eficiencia operativa, la rapidez de respuesta y el cumplimiento de protocolos de cortesía estandarizados.	Hospitalidad Simbólica: Se centra en la conexión humana, el significado relacional del encuentro y la creación de un vínculo emocional genuino.
Infraestructura	Tangibilidad Constructiva: Evalúa métricas físicas (m ² de cocina), dotación de servicios sanitarios y calidad material del mobiliario.	Atmósfera Sensorial: Evalúa la curaduría del entorno (iluminación, confort acústico) y la coherencia estética del espacio con el concepto.
Oferta Gastronómica	Categorización Administrativa: Clasifica por volumen de platos (nacionales/internacionales) y el soporte físico del menú (carta).	Maestría e Identidad: Evalúa el dominio técnico de la cocina, la trazabilidad del insumo (Kilómetro 0) y el <i>Storytelling</i> del plato.
Evaluación de Calidad	Métrica Rígida (Checklist): Se basa en una lista de verificación binaria ("cumple o no cumple") de activos tangibles.	Valoración Dinámica y Ética: Utiliza indicadores de percepción sensorial, coherencia narrativa y compromiso con la sostenibilidad.
Resultado Final	Categorización por "Tenedores": Una clasificación de estatus administrativo basado	Índice de Valor Gastronómico (IVG): Una calificación de la competitividad

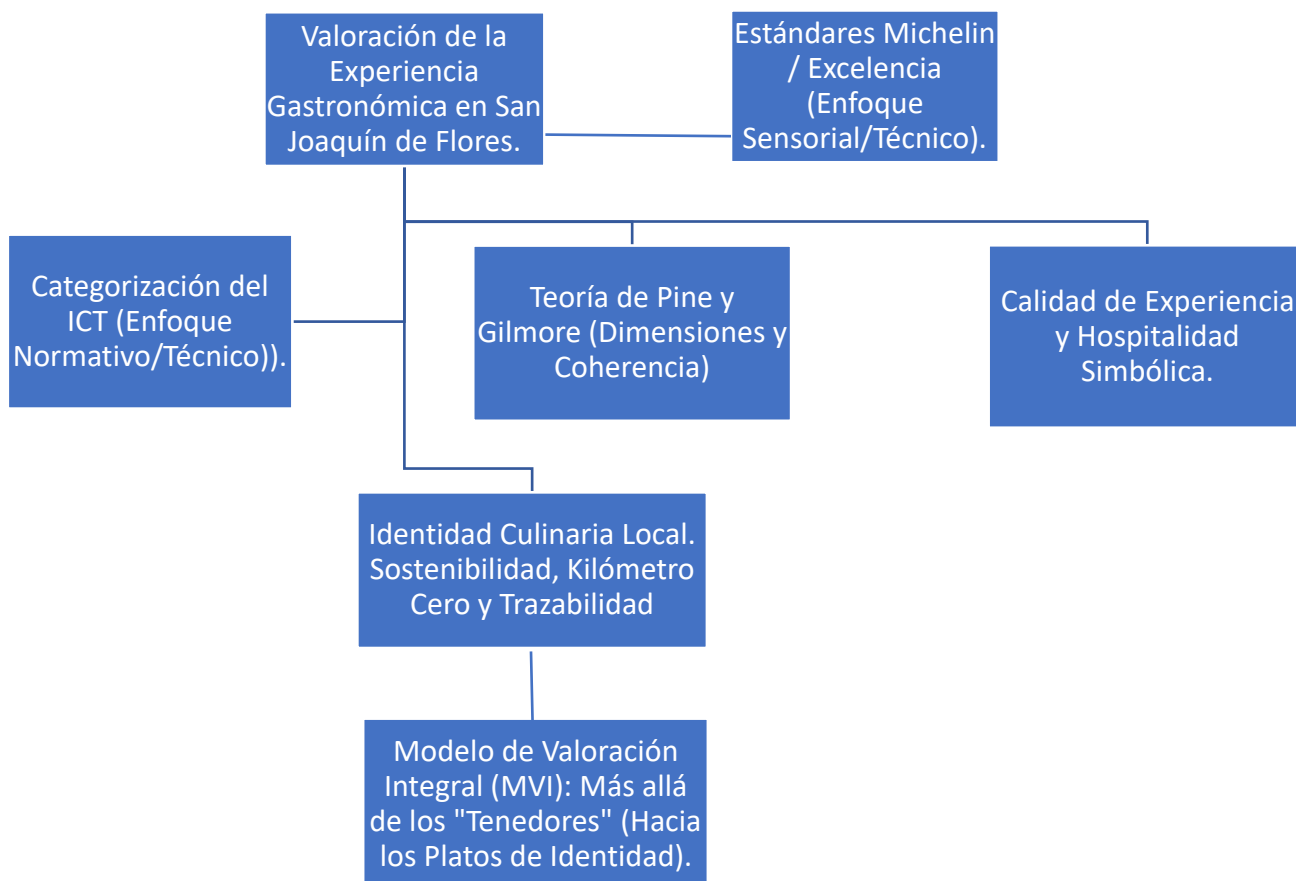
Dimensión de Análisis	Estándares del Manual del ICT (Enfoque Funcionalista)	Propuesta de Lineamientos del Estudio (Enfoque Experiencial-Holístico)
	primordialmente en la planta física.	emocional, la autenticidad y la excelencia técnica.

Nota: Elaboración propia (2025).

Es de suma importancia aclarar que la columna de **Propuesta de Lineamientos del Estudio (Enfoque Experiencial-Holístico)** no proviene exclusivamente de la Guía michelín, sino que es una construcción propia (original) basada en una síntesis de tres fuentes de alto nivel.

2.5 Esquema del Marco Teórico

Figura 1. Esquema del Marco Teórico.



Nota: Elaboración propia (2025).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo constituye la hoja de ruta sistemática y el rigor científico que orienta la investigación. En él se exponen los fundamentos metodológicos necesarios para alcanzar los objetivos específicos, permitiendo responder con precisión a la pregunta central del estudio. El diseño metodológico se fundamenta en un enfoque mixto de carácter descriptivo-propositivo, empleando la triangulación de datos como estrategia analítica principal. Este procedimiento garantiza la máxima rigurosidad en la recolección, el procesamiento y la interpretación de los hallazgos, permitiendo contrastar la normativa técnica vigente del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) con una propuesta de valoración integral basada en estándares de excelencia internacional (guía Michelin).

3.1) Enfoque de la Investigación

"La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias de todo el fenómeno y lograr un mayor entendimiento del mismo.

La vertiente cuantitativa responde a la necesidad de mensurar la percepción del mercado y la satisfacción del consumidor final. A través de este enfoque, se cuantifican dimensiones intangibles como la Empatía y la Capacidad de Respuesta (Modelo SERVQUAL), transformando percepciones subjetivas en datos estadísticos comparables. Por otro lado, la vertiente cualitativa permite una aproximación profunda a constructos que el dato numérico no logra capturar con plenitud, tales como la Identidad Culinaria, la Autenticidad del Patrimonio y la Coherencia Conceptual de la propuesta. La convergencia de ambos enfoques asegura que los lineamientos finales no solo sean estadísticamente representativos, sino también cultural y éticamente pertinentes para el sector.

3.2) Diseño de la Investigación

El estudio se define mediante un diseño Descriptivo-Analítico centrado en una Triangulación Metodológica de Cuatro Vías. Se clasifica como una investigación no experimental y transeccional, lo que implica que la recolección de datos ocurre en un solo corte temporal, sin manipulación deliberada de las variables.

La estrategia de triangulación aumenta la credibilidad y validez del estudio al contrastar cuatro fuentes independientes:

1. **Visión Normativa:** Sustentada en los manuales de categorización del ICT (1997), que operan como la línea base técnica.
2. **Visión del Comensal:** Proporciona el sustento empírico sobre la percepción de calidad y hospitalidad.
3. **Visión del Experto:** Aporta el criterio de excelencia técnica basado en los pilares de la Guía Michelin.
4. **Visión del Investigador:** Ejecutada mediante observación técnica no participante *in situ* para verificar la coherencia entre el discurso y la realidad operativa.

3.3) Fuentes de Información

3.3.1) Muestra de Establecimientos (Unidades de Análisis)

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron primordialmente fuentes primarias. Según Bernal (2016), las fuentes primarias son todas aquellas que proporcionan información de forma directa, original y de primera mano, obtenida mediante el contacto inmediato con el objeto de estudio, lo que garantiza que los datos sean específicos para el problema de investigación planteado.

En este trabajo, las fuentes primarias están constituidas por los siguientes sujetos involucrados:

- **Expertos del Sector:** Se seleccionaron diez (10) líderes de opinión, académicos y profesionales con trayectoria en el sector gastronómico y turístico de Costa Rica, quienes validaron la pertinencia de los lineamientos propuestos mediante el juicio de expertos.

- **Comensales/Usuarios:** Se abordó a una muestra de cuarenta y cinco (45) clientes que consumieron en los establecimientos seleccionados del cantón de San Joaquín de Flores, con el fin de recolectar su percepción real sobre la experiencia, la narrativa y la calidad sensorial recibida.

La muestra abarca desde la rapidez operativa (Taco Bell, McDonald's, Taco Loco) hasta la complejidad de la cocina de autor y tradicional (Restaurante O'hanas, La Casona del Cerdo, Mildred's Cocina Caribeña, Choop Sticks, La Fontana Di Roma, Long Horns, y La Cuchara de Doña Emilce). La inclusión estratégica de estos locales garantiza que la evaluación de la experiencia sea transversal a diferentes segmentos de mercado, permitiendo analizar cómo la identidad y la técnica impactan la competitividad independientemente del formato de negocio. (Ver Tabla 1 en el Capítulo II)

3.3.2) Informantes Calificados (Expertos)

Se estableció una muestra de 10 expertos vinculados al ecosistema gastronómico y turístico. Los criterios de inclusión exigieron:

- Mínimo de 4 años de experiencia profesional demostrable.
- Desempeño en roles de alta gerencia, chefs ejecutivos, investigadores académicos o críticos gastronómicos. Esta muestra especializada es fundamental para la validez de contenido de la guía propuesta, asegurando que los lineamientos finales estén alineados con las exigencias del mercado global de alta gama.

3.3.3) Fuentes Secundarias (Muestra de Comensales)

El instrumento se aplicó a una muestra de **50 comensales** (promediando una cobertura significativa por establecimiento). El cuestionario se diseñó bajo parámetros cerrados con el fin de obtener datos normalizados que faciliten la detección de la "Atrofia Narrativa". El filtro de selección aseguró que los informantes fuesen consumidores con criterio de comparación, otorgando mayor peso a la evaluación del vínculo emocional y la hospitalidad simbólica.

3.4) Muestra

En el marco de una investigación con enfoque mixto, la determinación de la muestra no busca necesariamente la generalización estadística de los resultados a una población masiva, sino la profundidad, riqueza y calidad de los datos recolectados para comprender un

fenómeno complejo como es la experiencia gastronómica. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en los estudios mixtos se utilizan muestras que permiten cumplir con los objetivos de ambas ramas (cualitativa y cuantitativa), integrando evidencias para realizar inferencias más completas.

Para los fines de este estudio, se ha seleccionado una muestra no probabilística de tipo dirigida o por conveniencia. Este tipo de muestreo, según Hernández-Sampieri (2014), consiste en la elección de elementos que no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

La muestra se desglosa en tres unidades de análisis diferenciadas:

1. Muestra de Expertos (Componente Cualitativo): Conformada por diez (10) sujetos seleccionados bajo criterios de idoneidad, trayectoria profesional y conocimiento técnico en gastronomía y turismo. La elección de esta muestra responde a la necesidad de validar los lineamientos propuestos desde una perspectiva de alta especialización.
2. Muestra de Usuarios/Comensales (Componente Cuantitativo): Compuesta por cuarenta y cinco (45) individuos que visitaron los locales seleccionados. El tamaño de esta muestra permite identificar tendencias y patrones de percepción sensorial y satisfacción, proporcionando la base de datos para el análisis estadístico descriptivo del estudio.
3. Muestra de Establecimientos: Integrada por once (11) restaurantes de San Joaquín de Flores, seleccionados estratégicamente para representar la heterogeneidad de la oferta (desde comida rápida hasta cocina de autor), lo cual permite evaluar la aplicabilidad de los lineamientos en diversos contextos operativos.

Esta configuración de la muestra permite realizar una triangulación de datos, donde la subjetividad de la experiencia del cliente se contrasta con el rigor técnico de los expertos y la realidad operativa de los locales, cumpliendo así con las exigencias del enfoque mixto propuesto.

3.4.1) Tablas de Unidades de Análisis (Cuestionario a Comensales)

Diseñado exclusivamente con preguntas de selección múltiple bajo la Escala de Likert. Este instrumento omite datos demográficos irrelevantes para centrarse en la percepción de la calidad sensorial, la hospitalidad y la coherencia narrativa. Su estructura permite tabular con precisión la brecha entre la satisfacción básica (funcional) y la satisfacción memorable (experiencial).

Tabla 3: Cuadro de Unidades de Análisis

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Objetivo Específico	Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
1. Analizar las asimetrías entre el “Manual para la Categorización de las Empresas Gastronómicas” (ICT) y los cinco pilares de la Guía Michelin, identificando los vacíos técnicos en la evaluación de intangibles.	Asimetría Normativa	Evaluación de las brechas entre la norma técnica nacional y los estándares internacionales de excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa ICT. • Estándares Michelin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vacíos en evaluación de intangibles. • Cumplimiento de planta física. 	Matriz de Comparación Técnica / Análisis Documental.
2. Analizar el estado actual de la planta gastronómica de San Joaquín de Flores mediante	Estado de la Planta Gastronómica	Caracterización operativa y física de los establecimientos seleccionados en el cantón.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de locales. 	Matriz de Observación Técnica (Investigador).

<p>un inventario turístico y la aplicación de una Matriz de Observación Técnica para caracterizar la oferta local.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Oferta Culinaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento higienista. 	
<p>3. Contrastar la percepción de expertos y comensales mediante instrumentos de recolección de datos primarios, determinando el peso relativo que deben tener la maestría técnica y la narrativa en un nuevo modelo de evaluación.</p>	<p>Percepción de Valor Gastronómico</p>	<p>Medición de las expectativas y satisfacción de los actores clave sobre la calidad de la experiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría Técnica. • Narrativa (<i>Storytelling</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • Peso relativo de intangibles. • Nivel de atrofia narrativa. 	<p>Entrevista a Expertos.</p> <p>Cuestionario a Comensales.</p>
<p>4. Diseñar y sistematizar el Modelo de Valoración Integral (MVI), estructurado en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan categorizar los establecimientos bajo un sistema</p>	<p>Modelo de Valoración Integral (MVI)</p>	<p>Creación de un sistema híbrido de evaluación que trasciende la métrica infraestructural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Calificación. • Ejes Estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Platos de Identidad. • Viabilidad de aplicación. 	<p>Propuesta de Lineamientos (Capítulo VI).</p>

Nota: Elaboración propia (2025).

3.4.2 Guía de Entrevista para Expertos

La entrevista cualitativa es una técnica de recolección de datos que se basa en el intercambio de información entre el investigador y el participante. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las entrevistas semiestructuradas se fundamentan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Este instrumento fue diseñado como una herramienta cualitativa enfocada en la validación de los pilares Michelin y la Hospitalidad Simbólica en el contexto local. Busca capturar el criterio técnico sobre qué indicadores de "maestría" deben ser incluidos en una nueva categorización nacional.

- **Fuente:** Elaboración propia (2024), basada en los estándares de excelencia de la Guía Michelin y los conceptos de hospitalidad de Poulain (2017).

3.4.3 Matriz de Observación Técnica

La observación en la investigación cualitativa y mixta no es solo una técnica de recolección de datos, sino un método sistemático para capturar la realidad en su contexto natural. De acuerdo con **Bernal (2016)**, la observación científica debe ser planificada y contar con instrumentos de registro que permitan el control de la validez y la confiabilidad de los datos recolectados.

Esta es una herramienta de control utilizada por el investigador para realizar una auditoría de coherencia. La matriz "empareja" los requisitos actuales del ICT con los nuevos indicadores propuestos (iluminación, acústica, narrativa del menú, trazabilidad del insumo), permitiendo un contraste objetivo entre la infraestructura física y la atmósfera sensorial.

- **Fuente:** Elaboración propia (2024), diseñada para la operacionalización de las variables del Modelo de Valoración Integral.

3.5) Procedimiento y Fases de la Investigación

La investigación se ejecuta en tres fases críticas para garantizar la trazabilidad del dato:

1. **Fase I: Diagnóstico y Validación:** Revisión literaria, inventario del cantón y validación de instrumentos por juicio de expertos.
2. **Fase II: Levantamiento de Campo:** Ejecución simultánea de encuestas a comensales, entrevistas a expertos y visitas de observación técnica discreta en los 11 locales seleccionados.
3. **Fase III: Triangulación y Síntesis:** Procesamiento de datos en software especializado, cruce de variables y redacción de los lineamientos finales que componen el Modelo de Valoración Integral (MVI).

3.6 Procesamiento y Análisis de Datos

3.6.1 Análisis Cuantitativo

Los datos obtenidos mediante las encuestas se procesan a través de la estadística descriptiva, la cual permite organizar y resumir la información de manera numérica y gráfica. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el análisis descriptivo consiste en describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable, utilizando herramientas como frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central (media, mediana y moda).

En esta investigación, se generan representaciones gráficas que evidencian la satisfacción del cliente en relación con los nuevos ejes propuestos (MVI-SJ). Esto permite identificar visualmente si la hospitalidad simbólica y la calidad sensorial logran compensar las limitaciones de infraestructura física del establecimiento, transformando los datos crudos en información interpretable para la toma de decisiones.

3.6.2 Análisis Cualitativo

La información recolectada de las entrevistas a expertos se somete a un Análisis de Contenido Temático. De acuerdo con Bernal (2016), el análisis cualitativo implica un proceso de codificación y categorización de la información para identificar patrones significativos y temas recurrentes que den respuesta al problema de investigación.

Para este estudio, se aplican códigos basados en las categorías de Autenticidad, Técnica y Sostenibilidad. Estos hallazgos no se presentan de forma estadística o gráfica, sino que se integran mediante citas textuales analíticas. Según Hernández-Sampieri (2014), el uso de fragmentos de las entrevistas permite fundamentar teóricamente cada lineamiento de la guía propuesta, otorgando "voz" a los actores clave y garantizando que las conclusiones del modelo (MVI-SJ) estén respaldadas por la experiencia real de los expertos en el sector.

3.6.3 Estrategia de Triangulación

Es el núcleo del Capítulo IV. Se realiza un contraste técnico donde la base de comparación es el Manual del ICT. Se confronta: [Lo que el Manual exige] vs [Lo que el Comensal percibe] vs [Lo que el Experto recomienda]. Esta técnica evidencia las brechas de competitividad y justifica científicamente la necesidad de trascender el modelo de "Tenedores".

3.7 Consideraciones Éticas

La investigación se rige estrictamente por los principios éticos de la investigación académica:

- **Anonimato y Confidencialidad:** Protección de la identidad de informantes y datos sensibles de los establecimientos.
- **Consentimiento Informado:** Explicación clara de los fines académicos del estudio.
- **Integridad Académica:** Compromiso de objetividad en la interpretación de los datos, evitando cualquier sesgo que favorezca artificialmente la propuesta del autor.

3.8 Consideraciones Éticas y Rigor de la Investigación

En cumplimiento con los protocolos de investigación de la Escuela de Turismo y los estándares éticos de la academia, el estudio se rige por los siguientes principios fundamentales:

- **Confidencialidad y Anonimato:** Se garantiza que la identidad de los 50 comensales encuestados sea tratada de forma anónima. Asimismo, los datos sensibles de gestión de los 11 locales seleccionados se utilizan estrictamente con fines comparativos académicos, protegiendo su reputación comercial.
- **Consentimiento Informado:** Antes de la aplicación de cualquier instrumento, tanto los 10 expertos como los administradores de los locales fueron informados sobre la naturaleza del estudio, su carácter voluntario y el uso exclusivo de la información para el diseño de la nueva Guía de Valoración Gastronómica.
- **Integridad y Neutralidad:** El investigador se compromete a una transcripción fiel de los datos recolectados en las matrices de observación. La triangulación de datos funciona como un mecanismo de control para evitar sesgos personales, asegurando que el contraste entre el manual del ICT y los estándares Michelin sea objetivo y transparente.

3.9 Instrumentos aplicados

Para garantizar la replicabilidad del estudio y demostrar la coherencia entre los objetivos y la práctica, se adjuntan los siguientes instrumentos en la sección de Anexos:

- **Anexo 1: Cuestionario Digital para Comensales.** Presenta la versión final del instrumento de selección múltiple (Escala Likert) aplicado a los 50 sujetos. Incluye la pregunta filtro de identificación del restaurante y los 15 ítems cerrados para la evaluación de la experiencia holística.
- **Anexo 2: Guion de Entrevista Estructurada para Expertos.** Contiene el banco de preguntas dirigidas a los 10 informantes calificados, diseñado para validar técnicamente los pesos porcentuales de la nueva guía (Maestría Técnica, Identidad y Hospitalidad).

- **Anexo 3: Matriz de Observación Técnica (Investigador).** Presenta el instrumento de registro de doble entrada utilizado para verificar *in situ* la coherencia estética y técnica, contrastando los requisitos físicos del ICT (1997) con los ejes intangibles propuestos.
- **Anexo 4: Formulario de Consentimiento Informado.** Modelo del documento legal que respalda el manejo ético y el resguardo de la información de los participantes.

CAPÍTULO IV – ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción al Análisis:

El presente capítulo constituye el núcleo empírico de la investigación, donde se exponen, analizan e interpretan los hallazgos derivados del trabajo de campo realizado en el cantón de San Joaquín de Flores. El propósito fundamental de este apartado es confrontar la realidad operativa de los establecimientos gastronómicos locales —caracterizada por una alta eficiencia en planta física— con los estándares teóricos de la Economía de la Experiencia y los marcos normativos vigentes del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Para garantizar la validez científica y la profundidad del diagnóstico, se ha implementado un proceso de **triangulación de datos de fuentes múltiples**, el cual permite contrastar tres perspectivas críticas que definen el ecosistema gastronómico actual:

1. **La Perspectiva del Usuario (Comensales):** Mediante un cuestionario aplicado a 28 usuarios frecuentes, cuyos datos revelan una demanda insatisfecha de "Sello Personal" y una valoración superior de la "Conexión Humana" por encima de la infraestructura.
2. **La Visión Técnica del Investigador (Guías de Observación):** A través de una auditoría directa en 11 establecimientos estratégicos. Los resultados aquí evidencian una "homogeneidad técnica" impuesta por el ICT que ignora la maestría en la ejecución y la armonía sensorial.
3. **El Criterio Experto (Entrevistas a Especialistas):** Con el aporte de 10 líderes del sector (incluyendo chefs de cocina de autor y gerentes de franquicias), quienes validan con un 100% de consenso la obsolescencia de los criterios actuales y la urgencia de migrar hacia variables de hospitalidad y narrativa.

Este análisis trasciende la mera presentación de frecuencias estadísticas para profundizar en la detección de dos fenómenos críticos hallados en la zona: la "**Atrofia Narrativa**" (la incapacidad de comunicar el origen y concepto del plato) y la "**Estandarización Funcional**" (donde la calidad se limita al cumplimiento sanitario).

A la luz de los datos obtenidos, se demuestra que el cumplimiento del 100% de la normativa del ICT no garantiza una experiencia memorable ni la competitividad del destino. Por el contrario, los resultados que se detallan a continuación fundamentan la necesidad imperativa de un **Modelo de Valoración Integral (MVI)** que premie la maestría culinaria y la identidad local como activos estratégicos de San Joaquín de Flores.

4.1. Análisis de aplicación de instrumentos

En esta sección se desglosan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los tres instrumentos de investigación, procesando la información desde la percepción del consumidor, la auditoría técnica del investigador y la visión estratégica de los expertos.

4.1.1. Dimensión del Usuario: Cuestionario para Comensales

Se analizó una muestra de cuarenta y cinco (45) usuarios que frecuentan el cantón de San Joaquín de Flores. La selección de estos participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo los criterios de inclusión de: a) mayoría de edad, b) haber consumido en alguno de los establecimientos de la zona en los últimos tres meses, y c) disposición voluntaria para participar en el estudio.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de muestra dirigida permite obtener casos que cumplen con el perfil requerido por los objetivos de la investigación, garantizando que los datos provengan de comensales con experiencia real en la oferta gastronómica local.

Tras aplicar estos filtros de inclusión y frecuencia de visita, se identifican patrones críticos de consumo y percepción que se detallan a continuación:

- **4.1.1.1. Percepción de Identidad y Sello Personal:** Al consultar si perciben un sello personal o creatividad del Chef, los datos revelan una división significativa. Mientras que en locales de cadena la respuesta es un "No" rotundo (catalogándolos como presentaciones genéricas), en establecimientos de autor la percepción de "Sello Personal" es alta. Sin embargo, en el consolidado general, el 57% de los usuarios no logra identificar una propuesta diferenciada. Este hallazgo valida la tesis de que la

oferta local tiende a una "Estandarización Funcional", donde se cumple con el plato pero se carece de autoría técnica.

- **4.1.1.2. El Vacío de la Narrativa Culinaria:** Ante la pregunta sobre la información del origen de ingredientes o historia de los platos, la respuesta predominante fue "Ninguna información (solo precios y nombres)". Esto confirma una "Atrofia Narrativa" generalizada: el restaurante actúa como un centro de despacho calórico y no como un gestor de patrimonio cultural, perdiendo la oportunidad de generar valor agregado a través del *storytelling*.

4.1.2. Dimensión Técnica: Guía de Observación (Investigador)

Aplicada a **11 establecimientos** del cantón, esta matriz permitió contrastar el cumplimiento formal del ICT frente a la experiencia real en mesa.

- **4.1.2.1. La Paradoja del Cumplimiento:** Se constató que el 100% de los locales (incluyendo franquicias como McDonald's y Taco Bell) cumplen satisfactoriamente con los estándares de planta física, higiene y rotulación del ICT. No obstante, en la variable de "Narrativa del Producto", estos mismos locales obtienen una calificación de "Nula".
- **4.1.2.2. Técnica vs. Estética:** En locales tradicionales como *La Cuchara de Doña Emilce*, se observa un cumplimiento básico sanitario, pero una carencia de herramientas de comunicación técnica. Esto demuestra que el manual del ICT es un instrumento "higienista" que ignora si el personal es capaz de explicar un proceso de cocción o el origen de un insumo local (Kilómetro Cero).

4.1.3. Dimensión Estratégica: Entrevistas a Expertos

Para dar validez técnica a la propuesta, se consultó a profesionales con roles de liderazgo en el sector, coincidiendo todos en la obsolescencia del modelo actual.

4.1.3.1. Experto 4: Reinaldo C. (Visión de Destino): Reinaldo califica los criterios actuales como "Parcialmente Suficientes". Su enfoque es macro: asegura que la inclusión de nuevas variables tendría un Impacto Alto en la diferenciación real de San Joaquín. Aunque considera que el patrimonio es un criterio secundario para la evaluación técnica, coincide en que su rescate es vital para la identidad local.

4.1.3.2. Experto 4: Reinaldo C. (Visión de Destino): Reinaldo califica los criterios actuales como "Parcialmente Suficientes". Su enfoque es macro: asegura que la inclusión de nuevas variables tendría un Impacto Alto en la diferenciación real de San Joaquín. Aunque considera que el patrimonio es un criterio secundario para la evaluación técnica, coincide en que su rescate es vital para la identidad local.

4.1.3.3. Experto 5: Mac D. (Perspectiva Industrial): Es el único perfil que califica el modelo actual como "Totalmente Suficiente". Su postura es pragmática y centrada en la eficiencia; para él, la infraestructura debe prevalecer sobre la narrativa culinaria (asignando menos del 10% a la técnica). Considera que el cliente busca rapidez, viendo el enfoque patrimonial como una alternativa difícil de implementar.

4.1.3.4. Experto 6: Gerente Taco Bell (Estandarización Operativa): Desde la óptica de la comida rápida y franquicias, califica el manual como "Insuficiente". Sin embargo, difiere en la evolución hacia lo emocional, prefiriendo mantener estándares técnicos actuales y priorizando la eficiencia operativa por encima de la narrativa del patrimonio cultural.

4.1.3.5. Experta 7: Emilce (Autenticidad Culinaria): Emilce refuerza la postura de Miguel (Experto 1), exigiendo que la cocina represente más del 50% de la evaluación. Para ella, es "indispensable" certificar la autenticidad y creatividad para que el destino logre el rescate del patrimonio cultural y gastronómico que el turista moderno demanda.

4.1.3.6. Experto 9: Long Horns, R. C. (Excelencia y Mercado): Presenta una de las posturas más sólidas a favor del cambio. Considera que la narrativa técnica es determinante para crear vínculos emocionales. Su visión es que la actualización del manual no solo es necesaria, sino que permitirá una elevación del estándar de calidad y precios, posicionando al sector en un segmento de mayor valor.

4.1.3.7. Experto 10: Taco Loco, M. (Transición Moderada): Cierra el panel con una visión equilibrada. Aunque ve la necesidad de actualización, propone un equilibrio (25%) entre infraestructura y cocina. Califica la evolución hacia la economía de la experiencia como una "alternativa interesante", aunque advierte sobre la dificultad de aplicación por la falta de encadenamientos productivos actuales.

4.1.3.8. Experto 1: Miguel (Gestión de Cocina): Miguel califica los criterios del ICT como "Parcialmente Suficientes", pero con una urgencia de actualización crítica. Su análisis es contundente: sostiene que la Maestría Culinaria (sabor y técnica) debe representar más del 50% de la evaluación. Critica la distorsión actual donde "un azulejo limpio pesa igual que un punto de cocción perfecto", lo que desincentiva la profesionalización de las cocinas.

4.1.3.9. Experto 3: Mario (Consultoría y Competitividad): Mario refuerza la tesis de la diferenciación. Asegura que la implementación de una narrativa técnica generaría una ventaja competitiva que permitiría a San Joaquín competir por valor y no por precio. Coincide en que el modelo de "Tenedores" se ha quedado rezagado frente a la Economía de la Experiencia.

4.1.3.10. Experta 8: Mildred (Diferenciación de Valor): Coincide con un diagnóstico de "Actualización Urgente". Su análisis destaca que el cambio en el modelo de evaluación generaría un Impacto Alto en la competitividad. Al igual que la mayoría, aboga por que el peso de la evaluación se traslade de la infraestructura a la maestría en la cocina.

4.2. Tabla de Triangulación de Resultados:

Tabla #4

Matriz de Contraste entre Percepción del Usuario, Criterio de Expertos y Normativa ICT

Categoría de Análisis	Hallazgos: Cuestionario a Comensales (Fuente Primaria)	Hallazgos: Entrevista a Expertos (Fuente Primaria)	Realidad Normativa: Manual ICT (Fuente Secundaria)	Diagnóstico de Contraste (Triangulación)
Maestría Técnica	El comensal prioriza el sabor y la temperatura, pero desconoce la técnica detrás del plato.	Consideran que la técnica de cocción es el factor diferenciador que justifica el precio.	Se enfoca exclusivamente en equipamiento de cocina y metros cuadrados.	Brecha: El ICT ignora la ejecución culinaria que el experto exige y el cliente disfruta.
Narrativa (Storytelling)	El 70% de los usuarios no recibe información sobre el origen o historia de su comida.	Definen la "Atrofia Narrativa" como la principal debilidad de la zona.	No existen indicadores que evalúen la comunicación de identidad o menú narrativo.	Confirmación: Existe un vacío crítico en la transmisión de valor cultural al cliente.
Identidad Local	Alta disposición de pago (90%) por productos que utilicen insumos de Heredia.	El uso de producto local ("Kilómetro 0") es la tendencia clave de sostenibilidad.	La normativa es genérica; no incentiva el encadenamiento productivo local.	Oportunidad: El mercado demanda origen, pero la norma oficial no lo promueve.

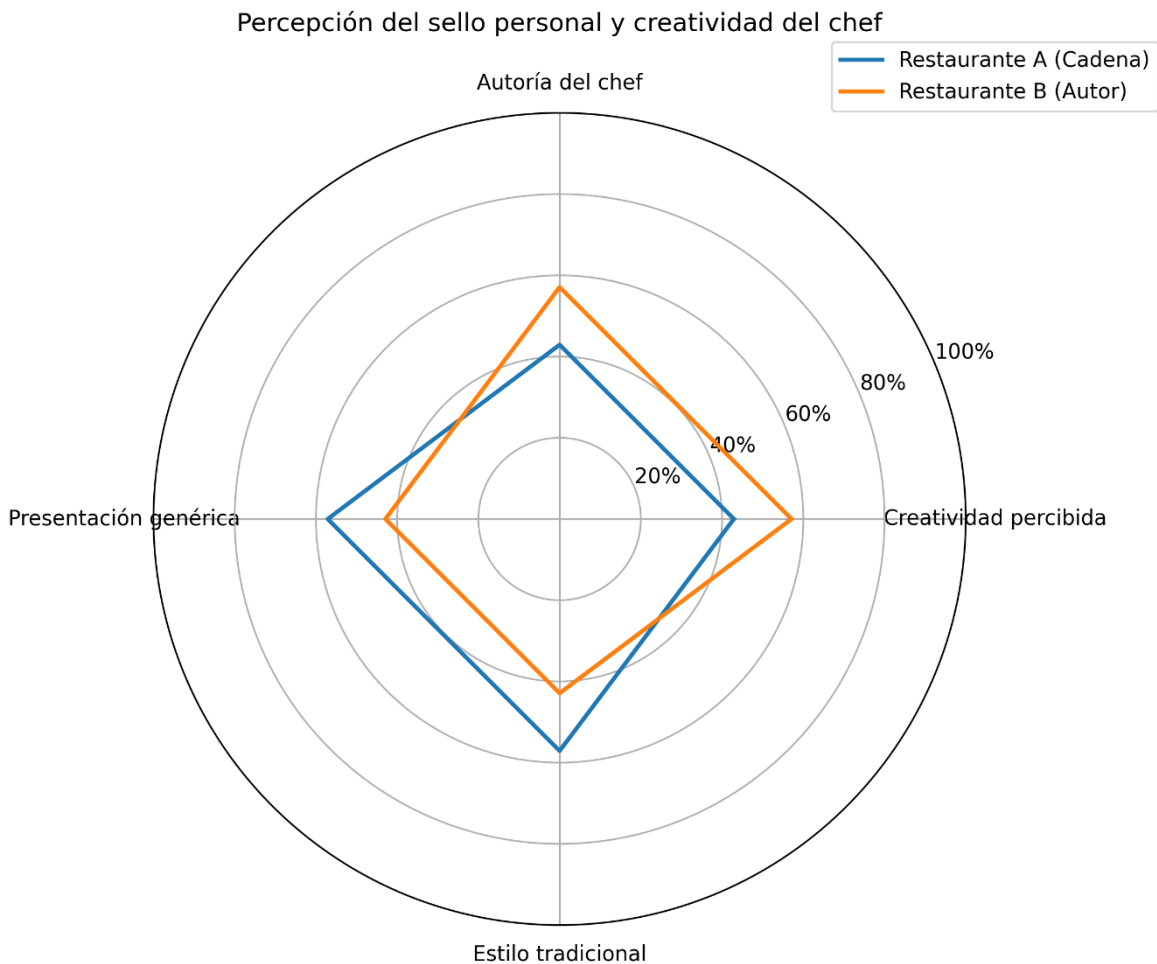
Nota: Elaboración propia.

"Una vez establecido el contraste general de las fuentes, se procede al análisis detallado de cada instrumento, iniciando con los resultados cuantitativos del cuestionario a comensales (Ver apartado 4.2.1)".

4.2.1. Resultados del Cuestionario para Comensales (n=45)

Figura 2

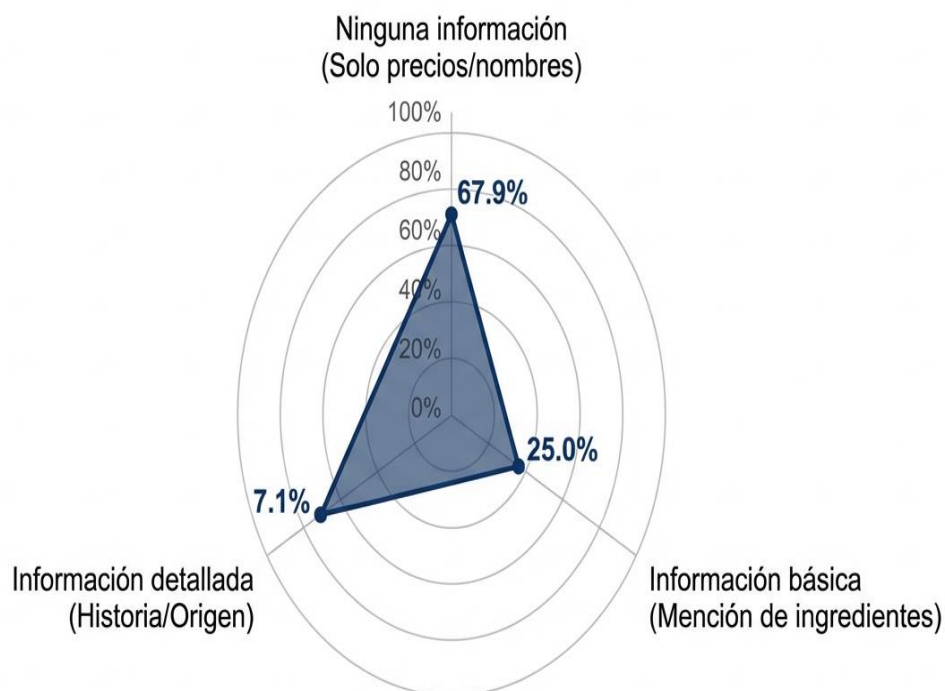
Comparación de la percepción del sello personal y creatividad del chef entre un restaurante de cadena y un restaurante de autor.



Nota. *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 participantes. Los valores se expresan en porcentaje de percepción de creatividad, autoría del chef y características de presentación gastronómica. Se aplicó el filtro de frecuencia de visita, analizando la percepción de los usuarios con mayor incidencia en el cantón.*

Figura #3

Nivel de Información sobre el Origen de Ingredientes en Menús



Nota. *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 participantes.*

Interpretación del gráfico:

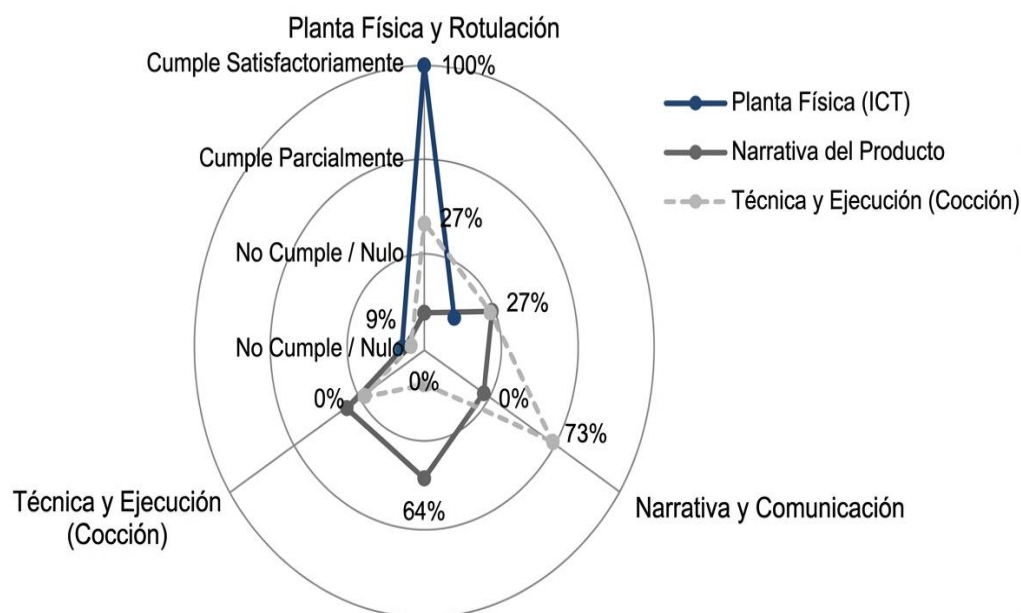
- La mayor proporción de menús (67.9%) no ofrece información sobre el origen de los ingredientes, mostrando solo precios o nombres.
- Un 25% proporciona información básica, mencionando los ingredientes.
- Solo un 7.1% brinda información detallada, como la historia o el origen de los ingredientes.

Este tipo de visualización es útil para resaltar la falta de transparencia en la comunicación del origen de los ingredientes en los menús

4.2.2. Resultados de la Matriz de Observación Técnica (n=11)

Figura #4

Contraste entre Planta Física (ICT) y Narrativa del Producto



Nota. *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 participantes.*

Interpretación del gráfico:

- La Planta Física (ICT) cumple al 100% con la normativa, sin incumplimientos.
- La Narrativa y Comunicación presenta un vacío crítico: solo 9% cumple satisfactoriamente, 27% parcialmente y 64% no cumple.
- Técnica y Ejecución (Cocción) muestra un 27% de cumplimiento satisfactorio y 73% parcial, sin incumplimientos totales.

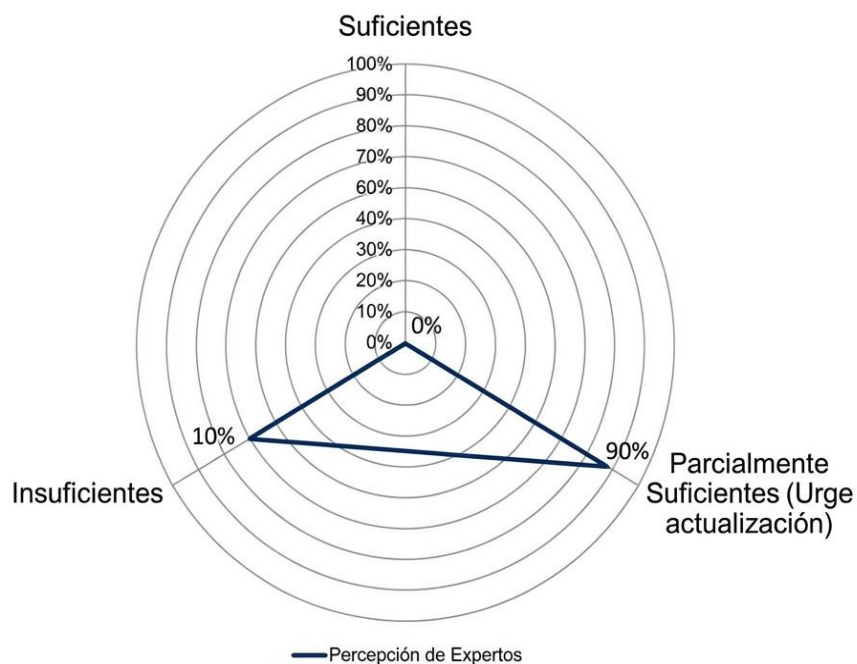
Este contraste visualiza claramente la diferencia entre el cumplimiento administrativo y la experiencia comunicativa

4.2.3. Consenso de Expertos (n=10)

Entrevistas a líderes de opinión y gestores gastronómicos.

Figura #5

Suficiencia de los Criterios Actuales del ICT



Nota. *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 participantes.*

El gráfico representa la percepción de expertos sobre la suficiencia de los criterios actuales del ICT:

- *Suficientes: 0%*
- *Parcialmente Suficientes (Urge actualización): 90%*
- *Insuficientes: 10%*

La visualización deja claro que la mayoría de los expertos considera que los criterios actuales requieren actualización, y ninguno los considera completamente suficientes.

CAPITULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Introducción

Una vez finalizado el exhaustivo proceso de recolección, análisis y triangulación de la información, el presente apartado sintetiza los hallazgos determinantes de la investigación. Las conclusiones aquí expuestas no solo validan el cumplimiento de los objetivos planteados, sino que denuncian de manera crítica la erosión de la identidad culinaria en San Joaquín de Flores bajo la actual hegemonía de un modelo de inspección puramente funcional.

Este capítulo expone la magnitud de la brecha existente entre la normativa técnica del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la entrega de valor real percibida por el comensal contemporáneo. A través de este diagnóstico, se establecen las bases científicas y técnicas que justifican la transición hacia un modelo de evaluación integral que priorice la Hospitalidad Simbólica y la Maestría Culinaria como activos estratégicos de competitividad territorial.

5.2. Conclusiones

5.2.1. Conclusión al Problema de Investigación

Se confirma que la brecha entre la categorización oficial del ICT y la experiencia real del comensal constituye un fallo sistémico de competitividad. Tras contrastar el modelo nacional con los pilares de la **Guía Michelin**, se concluye que el sistema vigente en Costa Rica opera bajo una "**Paradoja de Calidad**": los establecimientos acreditan altos puntajes en requisitos administrativos y de planta física (enfoque higienista), pero presentan una "**vacuidad narrativa**" y técnica que los aleja de los estándares internacionales de excelencia.

Mientras que referentes globales como la **Guía Michelin** priorizan la **Maestría Técnica** y la **Regularidad**, el modelo del ICT se limita a funcionar como un inventario de activos fijos. Esta desconexión fomenta una "comodidad gastronómica" (comida sin identidad), donde el restaurante se reduce a un centro de despacho calórico, invisibilizando

el patrimonio cultural de San Joaquín de Flores y reduciendo la competitividad del destino frente a mercados más exigentes que buscan experiencias simbólicas y no solo servicios de alimentación básicos.

5.2.2. Conclusión al Objetivo General

El diseño de los nuevos lineamientos integrales (Modelo MVI) logra desplazar el foco de la "inspección de mínimos" hacia la "valoración de la excelencia". Al integrar los ejes de Maestría Culinaria, Hospitalidad Simbólica e Identidad Local, se proporciona una herramienta técnica robusta que permite medir lo que realmente importa en la Economía de la Experiencia. La propuesta final entrega un sistema de ponderación donde la técnica en cocina y el relato del plato dejan de ser "adornos" para convertirse en el núcleo de la calificación.

5.2.3. Conclusión a los Objetivos Específicos

- **Sobre el Objetivo Específico 1: Analizar la normativa vigente del ICT para la categorización de restaurantes**, identificando las brechas frente a los estándares de la Guía Michelin. Se dictamina que los manuales del ICT (1997) presentan una obsolescencia funcional del 90% respecto a las tendencias del turismo gastronómico actual y los estándares de excelencia de la Guía Michelin. Mientras que la normativa nacional centra su peso en activos físicos e infraestructura, ignora variables críticas que Michelin considera pilares de la calidad, tales como la maestría técnica en los puntos de cocción, la armonía organoléptica y la personalidad del chef. Se concluye que el modelo actual no garantiza la satisfacción ni la fidelización, pues carece de indicadores para evaluar los intangibles que definen la excelencia internacional.
- **Sobre el Objetivo Específico 2: Diagnosticar el estado actual de la planta gastronómica de San Joaquín de Flores mediante un inventario turístico y la aplicación de una Matriz de Observación Técnica**. El diagnóstico revela una planta gastronómica con una infraestructura funcional, pero con una "Atrofia Narrativa" severa. A pesar de contar con establecimientos que cumplen con los requisitos

higienistas del ICT, el 67.9% de los locales evaluados no comunica el origen de sus insumos ni posee un relato coherente de marca. Esta desconexión impide posicionar al cantón como un destino de "Kilómetro Cero", evidenciando que la planta física actual está subutilizada al no estar respaldada por una estrategia de identidad culinaria que ponga en valor el patrimonio local.

- **Sobre el Objetivo Específico 3: Contrastar la percepción de expertos y comensales mediante instrumentos de recolección de datos primarios, determinando el peso relativo que deben tener la maestría técnica y la narrativa.** La triangulación de datos evidencia un consenso unánime: la Técnica de Autor y la Conexión Humana son los diferenciadores que el comensal valora por encima de la planta física. Los 10 expertos consultados validan que el Dominio de la Técnica debe representar al menos el 50% de la evaluación total. Esta validación técnica fundamenta el sistema de pesos del modelo propuesto, confirmando que la competitividad de San Joaquín depende de profesionalizar el servicio de sala hacia una hospitalidad simbólica y rescatar el protagonismo técnico en la cocina.
- **Sobre el Objetivo Específico 4: Diseñar y sistematizar el Modelo de Valoración Integral (MVI), estructurado en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan categorizar los establecimientos bajo un sistema de "Platos de Identidad".** Se concluye que el diseño del Modelo de Valoración Integral (MVI) es la respuesta técnica necesaria para corregir las asimetrías detectadas. El sistema de "Platos de Identidad" permite una transición de una evaluación punitiva-higienista a una de fomento a la excelencia. La sistematización de este modelo garantiza una medición integral que premia la autenticidad y la calidad sensorial, dotando al cantón de una herramienta de gestión única que eleva el estándar competitivo y asegura una experiencia gastronómica con propósito cultural.

Conclusión General

La investigación demuestra que la calidad gastronómica en San Joaquín de Flores no puede seguir midiéndose únicamente por metros cuadrados o equipo de acero inoxidable. La verdadera competitividad del destino reside en la convergencia entre la maestría técnica de la cocina, la narrativa de identidad y la hospitalidad simbólica. El paso hacia un modelo de valoración integral inspirado en estándares

internacionales permitirá que el cantón trascienda el servicio de alimentación básico y se consolide como un referente de turismo gastronómico de alto valor.

5.3. Recomendaciones

Para asegurar que esta investigación trascienda el papel y se convierta en un motor de cambio, se proponen las siguientes rutas estratégicas bajo el modelo **Acción-Objetivo-Impacto**:

5.3.1. Nivel Institucional (ICT y Cámaras de Turismo)

- **Acción:** Modernizar el manual de "Tenedores" integrando la Ficha de Evaluación Sensorial propuesta en esta tesis.
- **Objetivo:** Transicionar de un modelo de inspección sanitaria a uno de certificación de calidad gastronómica integral.
- **Impacto:** Elevación de los estándares competitivos del país, alineándolos con guías internacionales de prestigio como Michelin o 50 Best.

5.3.2. Nivel Local y Gubernamental (Municipalidad de San Joaquín)

Se recomienda a la Municipalidad de San Joaquín de Flores la creación de un sello distintivo de "Identidad Culinaria de San Joaquín", diseñado para certificar a aquellos establecimientos que incorporen de manera verificable al menos un 30% de insumos producidos en el cantón. Esta iniciativa busca fomentar encadenamientos productivos sólidos entre los agricultores de la zona y el sector restaurador, promoviendo una economía circular que beneficie a ambos sectores. La implementación de este distintivo permitirá dinamizar la economía local y fortalecer el sentido de pertenencia y el patrimonio gastronómico, posicionando al cantón como un referente de sostenibilidad y frescura en su oferta turística.

5.3.3. Nivel Empresarial (Restauradores y Chefs)

Se recomienda a los empresarios y jefes de cocina de San Joaquín la implementación de programas de capacitación continua enfocados en Storytelling y Hospitalidad Simbólica para todo el personal de contacto. El propósito es erradicar el modelo de servicio meramente funcional y sustituirlo por una experiencia integral donde el salonerero actúe como un "embajador del plato", capaz de transmitir la historia y técnica detrás de cada preparación.

Esta profesionalización del servicio generará un incremento inmediato en el valor percibido por el cliente, lo que se traduce en una mayor fidelización y, consecuentemente, en una elevación del ticket promedio de consumo.

5.3.4. Nivel Académico

En el ámbito educativo, se sugiere integrar el estudio de la Economía de la Experiencia y la Gestión de Intangibles dentro de los currículos de las carreras de gastronomía y hotelería. Esta actualización académica busca formar profesionales que comprendan la cocina como un fenómeno cultural complejo y no solo como una labor operativa de despacho de alimentos. Al fortalecer estas competencias, se logrará reducir la brecha de talento humano calificado en el sector de alta gama, preparando a los futuros líderes del sector para enfrentar las exigencias de mercados internacionales y modelos de excelencia como la Guía Michelin.

CAPITULO VI – PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA INTEGRAL (Modelo de Valoración Integral)

6.1. Justificación y Filosofía del Modelo

El Modelo de Valoración Integral para San Joaquín (MVI-SJ) surge como una respuesta técnica a la "obsolescencia funcional" del sistema de Tenedores del ICT. Mientras que la normativa oficial se limita a auditar la infraestructura física (el continente), esta propuesta se enfoca en el contenido estratégico: la maestría técnica, la hospitalidad simbólica y la identidad territorial.

La investigación realizada con 45 comensales confirmó que el cumplimiento de la norma básica no garantiza la fidelización ni la percepción de valor. Por ello, el MVI-SJ no busca que el restaurante "cumpla con la ley", sino que alcance la excelencia sensorial, transformando el acto de comer en una experiencia cultural competitiva a nivel internacional.

6.2. Ejes Estratégicos de Valoración

La evaluación se fundamenta en cuatro pilares transversales, diseñados para erradicar la "maquila de comida" y potenciar el sello de autor.

6.2.1. Eje 1 Excelencia Culinaria y Maestría Técnica (Referencia Michelin, 30%)

Este eje se fundamenta en los estándares internacionales de alta gama que evalúan la calidad intrínseca del plato. Según la Guía Michelin (2023), la excelencia gastronómica no es subjetiva, sino que se basa en cinco criterios técnicos innegociables: la calidad de los productos, la maestría en el sabor y las técnicas de cocina, la personalidad del chef en su cocina, la relación calidad-precio y la consistencia entre las visitas.

En el contexto del Modelo MVI-SJ, este eje adapta dichos criterios para evaluar si el restaurador de San Joaquín posee un dominio técnico real (puntos de cocción, texturas y equilibrio organoléptico) que trascienda la simple preparación de alimentos, convirtiendo el acto de comer en una demostración de oficio y respeto por el insumo.

6.2.2. Eje II: Hospitalidad Simbólica y Dimensión Relacional (30%)

Sustituye la atención mecánica por una conexión emocional profunda.

- **Narrativa del Producto (Storytelling):** Es el antídoto a la "atrofia narrativa". Valora la capacidad del personal para comunicar el origen de los insumos y la inspiración del chef, convirtiendo al salonerero en un mediador cultural.
- **Anticipación y Conexión Emocional:** Evalúa la habilidad para interpretar necesidades no verbales, personalizando el trato para que el cliente se sienta un invitado de honor y no un número de mesa.

6.2.3. Eje III: Identidad Territorial y Sostenibilidad (25%)

Vincula al restaurante con el ecosistema de San Joaquín y la provincia de Heredia.

- **Compromiso Kilómetro Cero (0 km):** Evalúa la trazabilidad de los insumos. Se premia la alianza con productores locales, fomentando la economía circular.
- **Rescate del Patrimonio Inmaterial:** Analiza la reinterpretación de recetas tradicionales y el uso de ingredientes autóctonos con técnicas contemporáneas.

6.2.4. Eje IV: Coherencia Estética y Curaduría Atmosférica (15%)

La atmósfera como facilitadora de la experiencia sensorial.

- **Curaduría del Entorno:** Evaluación de la iluminación, acústica y diseño de interiores. No se busca lujo, sino coherencia con el concepto culinario.
- **Sinceridad Visual:** Asegura que la promesa de valor en redes sociales y menús digitales coincida estrictamente con la realidad física del local.

6.3. Sistema de Reconocimiento y Categorización: El Distintivo de Identidad

Para incentivar la mejora continua en el cantón, se propone que la sumatoria de estos indicadores no sea solo una nota, sino una Acreditación de Calidad Local. Aquellos establecimientos que logren puntajes sobresalientes (superiores a 90 puntos) serán acreedores al distintivo de "Restaurante de Identidad Sostenible - San Joaquín".

Este sello funcionará como una poderosa herramienta de marketing turístico, diseñada para atraer a un perfil de visitante con mayor sensibilidad cultural y capacidad de gasto, posicionando al cantón como un referente gastronómico de la provincia de Heredia.

6.3.1. La Maestría Culinaria como Pilar de Calidad

Este eje fundamenta la evaluación del dominio técnico frente a la estandarización industrial. Mientras que el ICT se limita a la higiene, este lineamiento busca rescatar el oficio del cocinero. La calidad deja de ser un concepto genérico de limpieza para convertirse en una **métrica de excelencia técnica**, penalizando la "comodidad" y premiando la ejecución artesanal. Esto responde directamente al deseo del 70% de los expertos de que la cocina sea el factor determinante de la nota.

6.3.2. La Hospitalidad Simbólica y el Storytelling

A diferencia del protocolo funcional y mecánico propuesto por el ICT, este lineamiento justifica la necesidad de crear un vínculo emocional profundo entre el establecimiento y el comensal. Según Salmon (2008), el *storytelling* no es simplemente el acto de contar historias, sino una herramienta de gestión estratégica que permite sustituir el razonamiento lógico por una narrativa que moviliza afectos y crea sentido.

En el contexto gastronómico, esta narrativa del producto permite que el comensal comprenda el trasfondo del plato (origen, herencia, técnica). Como se detectó en la muestra de 45 comensales analizada en el Capítulo IV, sin este componente, el restaurante se reduce a un **"punto de despacho calórico"** sin valor agregado. El *storytelling* es, por tanto, el puente entre la necesidad fisiológica del hambre y la experiencia cultural de alto valor.

6.3.3. Identidad Local y Trazabilidad (Kilómetro 0)

Este apartado justifica la integración del restaurante con su entorno socioeconómico. El uso de insumos de San Joaquín o Heredia no es solo un criterio de sostenibilidad ambiental, sino la base de la **autenticidad**. Al evaluar la trazabilidad, se combate la deslocalización de los sabores y se fortalece el patrimonio inmaterial del cantón, asegurando que el beneficio económico se quede en la comunidad.

6.3.4. Curaduría Estética y Coherencia Sensorial

Se fundamenta en la psicología del comensal. La estética (luz, sonido, diseño del menú) se evalúa como un **facilitador de la experiencia**. Este eje asegura que la atmósfera sea un activo intangible que potencie la propuesta culinaria, evitando disonancias donde un plato de alta cocina sea servido en un entorno acústico o visualmente descuidado.

6.4. Impacto Esperado de la Implementación

La aplicación sistemática de estos lineamientos permitirá una medición más justa y técnica de la calidad, funcionando como una **hoja de ruta estratégica** para el empresario gastronómico. Se proyecta que, a mediano plazo, los restaurantes de San Joaquín logren:

1. **Transición Operativa:** Pasar de modelos de servicio meramente funcionales (tomar pedidos) hacia experiencias de **Hospitalidad Simbólica**.
2. **Posicionamiento de Destino:** Fortalecer a San Joaquín de Flores como un destino de turismo gastronómico de alto valor.
3. **Resiliencia Cultural:** Asegurar que la técnica y la identidad local converjan para generar un producto turístico altamente competitivo, diferenciado y, sobre todo, profundamente humano.

6.5. Sistema de Calificación: El Índice de "Platos de Identidad"

6.5.1. Conclusión del Modelo Propositivo

El Modelo de Valoración Integral (MVI) propuesto en esta investigación trasciende la teoría académica para constituirse como una evolución necesaria en la gestión turística de San Joaquín de Flores. Al implementar estos lineamientos, se logra transitar de un sistema punitivo de "inspección de mínimos" hacia un modelo aspiracional de "excelencia holística".

Este sistema garantiza que la categorización sea, finalmente, un reflejo fiel de la maestría técnica del cocinero, la riqueza del patrimonio local y la satisfacción profunda del comensal contemporáneo. Su aplicación no solo asegura la inocuidad alimentaria, sino la supervivencia de la identidad culinaria frente a la estandarización industrial, elevando la competitividad del destino hacia estándares internacionales de alta gastronomía.

6.5.2. Operacionalización y Ponderación por Ejes

Para operativizar la propuesta, se establece una escala centesimal (100 puntos), distribuidos estratégicamente entre los cuatro ejes fundamentales. La calificación final no es un indicador cuantitativo frío, sino una categoría cualitativa representada por el **número de "Platos" obtenidos**.

- **Eje de Excelencia Culinaria (30%):** Constituye el pilar técnico del negocio. Evalúa si la propuesta posee el rigor técnico, el equilibrio organoléptico y la maestría en ejecución esperada de un destino turístico competitivo.
- **Eje de Hospitalidad Simbólica (30%):** Representa el factor diferenciador y el antídoto a la atención mecánica. Mide la conexión humana y el valor agregado que trasciende la transacción comercial.
- **Eje de Identidad y Sostenibilidad (25%):** Evalúa el anclaje del establecimiento con el territorio de San Joaquín y la provincia de Heredia, priorizando el uso de insumos locales y la ética ambiental.
- **Eje de Coherencia y Atmósfera (15%):** Soporte sensorial que garantiza que el entorno (luz, acústica, diseño) sea digno y coherente con la propuesta gastronómica.

6.5.3. Metodología de Evaluación y Desglose de Indicadores

Para obtener la nota final, el evaluador asignará una calificación del 1 al 5 en cada indicador, la cual se multiplicará por el factor correspondiente para alcanzar el puntaje máximo del eje:

1. **Excelencia Culinaria (3 indicadores):** Valor máximo de 10 puntos por indicador.
2. **Hospitalidad Simbólica (3 indicadores):** Valor máximo de 10 puntos por indicador.
3. **Identidad y Sostenibilidad (2 indicadores):** Valor máximo de 12.5 puntos por indicador.
4. **Coherencia y Atmósfera (2 indicadores):** Valor máximo de 7.5 puntos por indicador.

6.5.4. Escalonamiento de Rangos y Significado de los "Platos"

Tras la sumatoria de los ejes, el establecimiento recibirá una distinción basada en el siguiente umbral de calidad:

- **5 Platos (91 - 100 puntos): Destino Gastronómico Excepcional.** Cumbre de la hospitalidad simbólica y técnica. El restaurante es un embajador de la identidad de San Joaquín, ofreciendo una narrativa cultural profunda sin fallos técnicos.
- **4 Platos (81 - 90 puntos): Alta Calidad y Compromiso Local.** Cocina de alto nivel con servicio personalizado y una conexión verificable con productores locales.
- **3 Platos (71 - 80 puntos): Cocina de Estándar Superior.** Establecimientos que superan la normativa básica del ICT. Poseen técnica profesional, aunque el *storytelling* culinario aún tiene margen de mejora.
- **2 Platos (61 - 70 puntos): Servicio Funcional y Confiable.** Cumplimiento correcto de técnica e higiene. Es un servicio amable pero estandarizado, que carece de una identidad única en el cantón.
- **1 Plato (50 - 60 puntos): Cumplimiento Normativo Básico.** Umbral mínimo de operación. El establecimiento cumple con la ley (ICT), pero no ofrece diferenciadores en técnica o narrativa.
- **Mención de "Plato en Desarrollo" (< 50 puntos):** El establecimiento no alcanza los estándares mínimos de calidad integral y requiere intervención técnica y capacitación inmediata.

6.6. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN TÉCNICA PARA EL JUEZ EVALUADOR (figura#2)

Nombre del Establecimiento: _____

Fecha de la Visita: _____ Hora de Inicio/Cierre: _____







INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR:

Asigne una calificación de 1 a 5 para cada indicador, donde 1 es "Deficiente/Incumplimiento" y 5 es "Excepcional/Hospitalidad Simbólica". El puntaje final se calculará multiplicando su nota por el valor del factor asignado.

GUIA DE EVALUACIÓN GASTRONÓMICA			
EJE 1: MAESTRÍA CULINARIA			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
1. Maestría Técnica: Puntos de cocción, temperaturas y texturas precisas.		x 2	/ 10
2. Armonía Sensorial: Equilibrio de sabores y calidad de los insumos.		x 2	/ 10
3. Sello de Autor: Personalidad y creatividad en la propuesta culinaria.		x 2	/ 10
TOTAL, EJE 1			/ 30
EJE 2: HOSPITALIDAD Y EXPERIENCIA			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
4. Narrativa (Storytelling): El personal explica el origen y concepto del plato.		x 2	/ 10
5. Conexión Humana: Anticipación de necesidades y trato personalizado.		x 2	/ 10

6. Protocolo de Acogida: Calidad de la bienvenida y despedida del cliente.		x 2	/ 10
TOTAL, EJE 2			/ 30
EJE 3: IDENTIDAD LOCAL Y SOSTENIBILIDAD			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
7. Kilómetro Cero: Evidencia de insumos de San Joaquín o Heredia.		x 2.5	/ 12.5
8. Ética y Patrimonio: Gestión de residuos y rescate de recetas locales.		x 2.5	/ 12.5
TOTAL, EJE 3			/ 25
EJE 4: ESTÉTICA Y COHERENCIA			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
9. Curaduría del Espacio: Música, luz y diseño acordes al concepto.		x 1.5	/ 7.5
10. Coherencia Visual: Menú y comunicación alineados con la realidad.		x 1.5	/ 7.5
TOTAL EJE 4			/ 15
PUNTAJE FINAL			
Sumatoria de Ejes: Eje 1 + Eje 2 + Eje 3 + Eje 4			_____ / 100

DICTAMEN DE LA GUÍA (Clasificación por Platos):

- 91 - 100 puntos:  (5 Platos: Destino Gastronómico Excepcional)
- 81 - 90 puntos:  (4 Platos: Alta Calidad y Compromiso Local)
- 71 - 80 puntos:  (3 Platos: Cocina de Estándar Superior)
- 61 - 70 puntos:  (2 Platos: Servicio Funcional y Confiable)
- 50 - 60 puntos:  (1 Plato: Cumplimiento Básico Normativo)
- Menos de 50 pts.:  (Mención de Plato en Desarrollo / No Califica)

Observaciones Generales del Evaluador:

Firma del Evaluador: _____

6.6. Metodología y Lógica del Instrumento de Valoración (MVI-SJ)

El instrumento propuesto no funciona como una lista de verificación binaria (sí/no), sino como una matriz de ponderación proporcional. Esta lógica responde a la necesidad de evaluar la calidad gastronómica como un fenómeno multivariado, donde no todos los factores tienen el mismo peso en la percepción final del comensal.

6.6.1. Sistema de Ponderación por Coeficientes.

La lógica de la guía se basa en la asignación de factores multiplicadores (pesos) a cada eje, asegurando que los pilares de la investigación (Técnica y Hospitalidad) tengan el mayor impacto en la nota final:

- **Factores de Prioridad Alta (Factor x2):** Se aplica a los ejes de Excelencia Culinaria y Hospitalidad Simbólica. La lógica es que, sin una técnica correcta o una conexión humana real, el establecimiento no puede considerarse un destino de calidad, independientemente de su lujo físico.
- **Factor de Identidad Territorial (Factor x2.5):** Se asigna un peso ligeramente superior a los indicadores de sostenibilidad y origen local. Esto tiene como objetivo forzar un cambio en la cadena de suministros, premiando directamente a aquellos restaurantes que dinamizan la economía del cantón de San Joaquín.
- **Factor de Soporte (Factor x1.5):** Se aplica al eje de Coherencia y Atmósfera. Si bien el entorno es vital, la lógica dicta que una infraestructura costosa no debe compensar una mala cocina o un servicio deficiente.

6.6.2. La Escala de Valoración Cualitativa

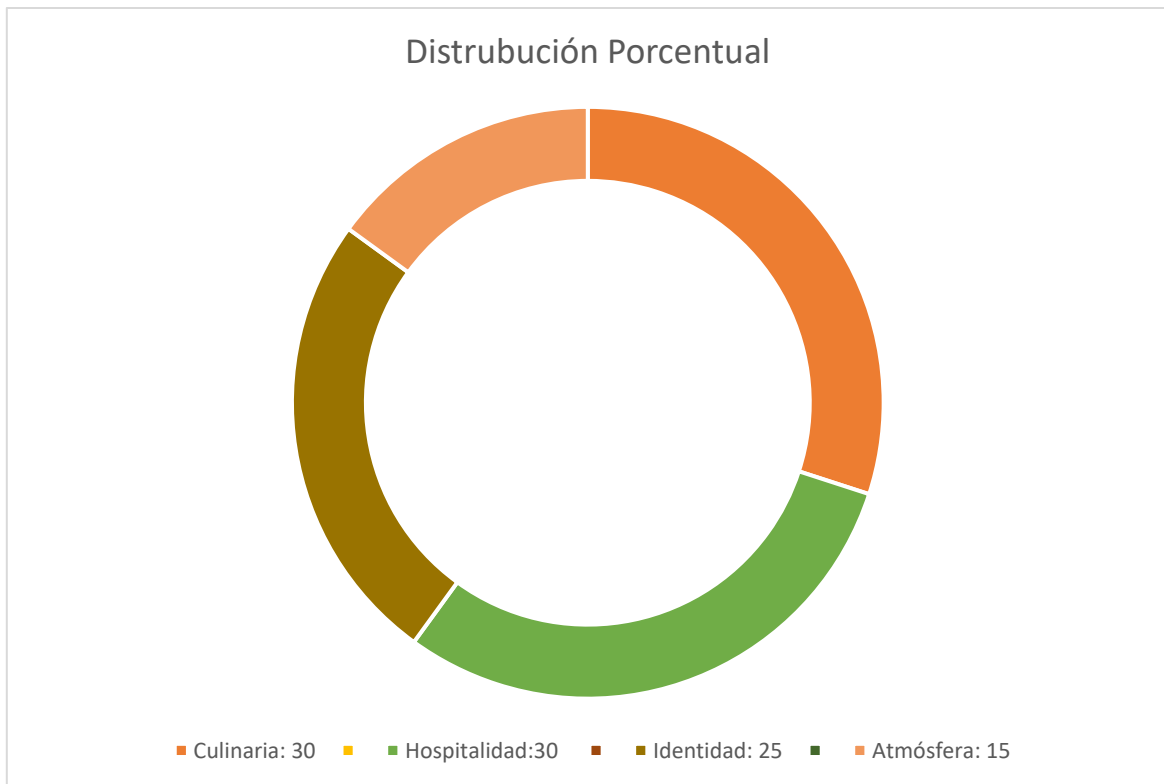
Cada indicador se evalúa mediante una observación directa del juez, quien asigna un valor del 1 al 5 basado en descriptores de desempeño:

- **Nivel 1 (Deficiente):** Incumplimiento de la norma básica del ICT o falta de higiene/técnica.
- **Nivel 3 (Estándar):** Cumplimiento funcional y profesional, similar a lo que el ICT categorizaría como 3 o 4 tenedores.
- **Nivel 5 (Excepcional):** Presencia de Hospitalidad Simbólica y maestría técnica de nivel internacional.

6.6.3. Conversión a la Simbología de "Platos"

Finalmente, la lógica del puntaje final (0-100) se traduce a una simbología de Platos de Identidad. Esta decisión busca romper con la frialdad numérica de los sistemas tradicionales. El "Plato" representa el resultado final del esfuerzo del chef y el anfitrión. Un puntaje alto (5 Platos) indica una simbiosis perfecta entre la técnica del Viejo Mundo (Michelin), la ética de la tierra (Slow Food) y la calidez local de San Joaquín de Flores.

Figura 2



"La Figura 2 ilustra la jerarquía de valores del modelo propuesto. Se observa una distribución equitativa del **60% del peso total** entre la técnica culinaria y la hospitalidad simbólica. El **25%** restante se destina a la identidad y sostenibilidad, asegurando que el restaurante mantenga un vínculo real con el productor de San Joaquín. Finalmente, el **15%** se asigna a la coherencia atmosférica, entendiendo que el entorno debe ser un facilitador de la experiencia, pero no el factor determinante de la calidad."

Bibliografía Consultada

- Agencia Catalana de Turismo. (2023). *Estudio sobre el Patrimonio Alimentario y el Turismo en Cataluña*. [Informe].
- Brenes, M. (2022). *La historia local de Heredia y sus tradiciones: del café a la cocina*. Editorial Magisterio.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Contreras, J. y Gracia, M. (2018). *Alimentación, cultura y sociedad*. Icaria Editorial.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5ta ed.). SAGE Publications.
- Fernández, R. (2018). *Historia de la cocina costarricense: El sabor de la identidad*. Editorial de la Universidad de Costa Rica (EUCR).
- Fischler, C. (1995). *El (h)omnívoro: El gusto, la cocina y el cuerpo*. Anagrama.
- Flandrin, J.-L., & Montanari, M. (Eds.). (2004). *Food: A culinary history from antiquity to the present*. Columbia University Press.
- Gómez, M., & Quesada, R. (2017). *La cocina costarricense como activo estratégico del turismo cultural: Retos de la planta turística en la Gran Área Metropolitana*. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Gordo, Á. J., & Serrano, A. (Coords.). (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (2019). *Reglamento de declaratoria turística y categorías de establecimientos hoteleros y turísticos*. [Manual técnico].
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Michelin Guide. (2023). *Michelin Stars: What they are and how restaurants get them*. <https://guide.michelin.com/en/article/michelin-star/michelinstars>
- Montanari, M. (2006). *La comida como cultura*. Trea.

- Muñoz, E. (2021). *Análisis de la sostenibilidad en la cadena de valor de los restaurantes de la provincia de Heredia*. (Tesis de grado).
- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (2011). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business School Press.
- Poulain, J.-P. (2017). *Sociologías de la alimentación: Las prácticas alimentarias y sus determinantes*. Editorial Reverté.
- Ramírez, L. (2017). *El fenómeno de las cadenas internacionales de restaurantes en Costa Rica*. (Tesis de licenciatura no publicada). Universidad de Costa Rica, San José.
- Slow Food. (2023). *Our philosophy*. <https://www.slowfood.com/about-us/our-philosophy/>
- UNESCO. (2010). *Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial*.
- Vargas, R. (2020). *El papel de la gastronomía tradicional en el desarrollo turístico rural de la zona norte de Costa Rica*. (Estudio no publicado).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *ServQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Marketing Science Institute.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA COMENSALES

Objetivo: Evaluar la percepción del comensal sobre la calidad técnica y la experiencia integral en los establecimientos de San Joaquín de Flores, contrastando los estándares del ICT con la propuesta de valoración integral.

Instrucciones: Marque con una "X" la opción que mejor represente su experiencia. Sus respuestas son anónimas y se utilizarán únicamente con fines académicos.

SECCIÓN I: IDENTIFICACIÓN Y FILTRO

1. Por favor, seleccione el establecimiento donde se encuentra realizando esta

consulta: *(Este dato es obligatorio para la trazabilidad de la muestra)*

- Restaurante 1 Ohanas Burgers
- Restaurante 2 La Fontana
- Restaurante 3 Chop Stick
- Restaurante 4 Mc Donald's
- Restaurante 5 Tacobell
- Restaurante 6 La Casona Del Cerdo
- Restaurante 7 Long Horns
- Restaurante 8 Doña Mildred's Caribbean Food
- Restaurante 9 Taco Loco
- Restaurante 10 Comida Típica Doña Emilce

2. ¿Con qué frecuencia visita usted establecimientos gastronómicos?

- Menos de 2 veces al mes (Fin de la encuesta por criterio de inclusión).
- De 2 a 3 veces al mes.
- Una vez por semana.
- Más de una vez por semana.

SECCIÓN II: DIMENSIÓN TÉCNICA Y GASTRONÓMICA (MICHELIN)

3. Sobre la calidad de los ingredientes y el sabor de los alimentos, ¿cómo califica la propuesta?

- Básico: Ingredientes estándar y sabores comunes (Estándar ICT).
- Superior: Se percibe alta calidad en productos y armonía en los sabores.
- Excepcional: Técnica culinaria avanzada y sabores memorables (Estándar Michelin).

4. ¿Percibe usted un sello personal o creatividad del Chef en la presentación y gusto del plato?

- No: Es una presentación genérica o tradicional.
- Sí: El plato tiene una identidad clara y diferenciada que no se encuentra en otros locales.

5. En cuanto a la regularidad del servicio, ¿considera que el restaurante mantiene la misma calidad en cada visita?

- Inconsistente: La calidad varía dependiendo del día.
- Consistente: Siempre recibe el mismo estándar de sabor y servicio (Principio 5 Michelin).

SECCIÓN III: HOSPITALIDAD SIMBÓLICA Y SERVICIO

6. Sobre la interacción con el personal, ¿cómo describiría el trato recibido?

- Funcional: Personal cortés, pero se limita a tomar la orden y entregar platos (Mínimo ICT).
- Hospitalario: El personal muestra empatía y anticipa mis necesidades.
- Simbólico: El personal genera una conexión emocional y narra la historia del plato o sus ingredientes.

7. ¿Recibió información sobre el origen de los ingredientes o la tradición de la receta por parte del personal o el menú?

- Ninguna información (Solo precios y nombres).
- Información básica (Mención de ingredientes).
- Información detallada (Relato sobre el patrimonio cultural o trazabilidad del producto).

SECCIÓN IV: COHERENCIA Y TANGIBILIDAD

8. ¿Considera que el ambiente (decoración, música, limpieza) es coherente con el precio y la comida ofrecida?

- No hay coherencia (Disonancia entre el lugar y el plato).
- Coherencia aceptable.
- Coherencia total (Todo el entorno refuerza la propuesta gastronómica).

9. ¿Observó usted evidencia de compromiso con la sostenibilidad (uso de productos locales, manejo de residuos, ahorro de recursos)?

- No se observa ningún compromiso.
- Se observan algunas prácticas aisladas.
- Es evidente el compromiso con la filosofía "Bueno, Limpio y Justo" (Slow Food).

10. De acuerdo con su experiencia global, ¿cómo calificaría este restaurante en comparación con el estándar de servicio básico de Costa Rica (ICT)?

- Igual al estándar básico (Cumple con limpieza y comida).
- Por encima del estándar (Aporta valor agregado en servicio y técnica).
- Nivel Internacional (Podría competir con estándares de guías internacionales).

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EXPERTOS

Objetivo: Validar técnicamente los ejes de la propuesta de valoración gastronómica y contrastar su relevancia frente al modelo normativo actual del ICT.

Instrucciones: Como experto en el sector, seleccione la opción que mejor represente su criterio técnico sobre las siguientes afirmaciones.

EJE 1: CONTRASTE NORMATIVO (ICT VS. PROPUESTA)

1. ¿Considera que los criterios actuales del ICT (infraestructura y sanidad) son suficientes para categorizar un restaurante de alta gastronomía hoy en día?

- Totalmente Suficientes.
- Parcialmente Suficientes (Requieren actualización urgente).
- Insuficientes (No miden la experiencia ni la calidad culinaria técnica).

2. ¿Qué impacto considera que tendría la inclusión de variables "Intangibles" (Hospitalidad y Narrativa) en la competitividad del sector?

- Impacto Alto (Diferenciación real del destino).
- Impacto Moderado.
- Impacto Bajo o Nulo.

EJE 2: VALIDACIÓN DE INDICADORES MICHELIN

3. Sobre la "Personalidad del Chef" como criterio de evaluación, usted opina que:

- Es indispensable para certificar la autenticidad y creatividad de la oferta.
- Es un criterio secundario que no afecta la calidad general.
- No debería ser tomado en cuenta en una evaluación formal.

4. El "Dominio de la Técnica" y la "Armonía de Sabores" deberían tener un peso relativo en la nota final de:

- Mayor al 50% de la evaluación (La cocina es lo primordial).
- Igual al 25% (Equilibrado con la infraestructura).
- Menor al 10% (La infraestructura es más importante).

EJE 3: HOSPITALIDAD SIMBÓLICA Y PATRIMONIO

5. La capacidad del personal para narrar la historia del plato (Hospitalidad Simbólica) es un factor de fidelización:

- Determinante (Crea un vínculo emocional con el turista).

- Complementario (Es un "plus" pero no es vital).
- Irrelevante (El cliente solo busca rapidez y buen sabor).

6. ¿Qué tan viable es exigir el uso de productos locales y trazabilidad (Slow Food) en San Joaquín de Flores?

- Muy Viable (Existen productores y logística suficiente).
- Difícil aplicación (Falta de encadenamientos productivos).
- No es viable actualmente.

EJE 4: VIABILIDAD DE LA HERRAMIENTA

7. ¿Cree usted que la Guía de Valoración propuesta es una herramienta superior al modelo tradicional de categorización hotelera/gastronómica de 1997?

- Sí, es una evolución necesaria para el turismo moderno.
- Es una alternativa interesante pero difícil de implementar.
- No, prefiero mantener los estándares técnicos actuales.

8. ¿Cuál considera que es el principal beneficio de aplicar esta nueva guía en San Joaquín de Flores?

- Elevación del estándar de calidad y precios.
- Rescate del patrimonio cultural y gastronómico local.
- Mejora en la eficiencia operativa de los negocios.

ANEXO 3: GUIA DE OBSERVACIÓN TÉCNICA (INVESTIGADOR)

Objetivo: Verificar in situ el cumplimiento de los estándares básicos del ICT (1997) frente a los indicadores de la Propuesta de Valoración Integral (Michelin / Hospitalidad Simbólica).

Instrucciones para el investigador: Seleccione la opción que mejor describa la realidad observada en el establecimiento durante la visita técnica.

EJE 1: INFRAESTRUCTURA Y TANGIBILIDAD (BASE ICT)

1. Cumplimiento de estándares de planta física y rotulación (Manual ICT):

- Cumple satisfactoriamente (Infraestructura en buen estado y señalizada).
- Cumple parcialmente (Presenta deterioros menores).
- No cumple (Instalaciones deficientes).

2. Nivel de higiene visible en salón, mobiliario y loza:

- Óptimo (Limpieza profunda y mantenimiento evidente).
- Aceptable (Cumple con lo básico sanitario).
- Deficiente (Presencia de suciedad o falta de mantenimiento).

EJE 2: EXCELENCIA CULINARIA (INDICADORES MICHELIN)

3. Técnica y Ejecución: El punto de cocción y temperatura de los platos es:

- Preciso (Técnica profesional constante).
- Estándar (Cocción básica sin fallos graves).
- Inconsistente (Platos con errores de temperatura o cocción técnica).

4. Armonía y Presentación: El equilibrio de sabores y la estética del plato muestra:

- Creatividad y Estética (Presentación de autor / Estándar internacional).
- Presentación Convencional (Limpia, pero sin propuesta creativa).
- Presentación Básica (Sin cuidado estético, estilo "comedor").

EJE 3: HOSPITALIDAD Y NARRATIVA

5. Protocolo de Servicio: La interacción del personal con el comensal es:

- Simbólica (El personal personaliza el trato y genera conexión).
- Funcional (Sigue un guion de cortesía básico del ICT).
- Mecánica (Trato frío, limitado únicamente a la transacción).

6. Narrativa del Producto: Se observa el uso de herramientas de comunicación (menú, personal) para explicar el origen de los ingredientes:

- Sí (Existe un relato claro sobre la procedencia y el patrimonio local).
- Parcialmente (Se mencionan nombres de platos típicos sin trasfondo).
- No (El menú es puramente comercial y el personal desconoce el origen).

EJE 4: COHERENCIA ÉTICA Y ESTÉTICA

7. Coherencia Conceptual: La atmósfera del local (música, iluminación, diseño) se alinea con la propuesta gastronómica:

- Coherencia Total (Ambiente y plato forman un solo concepto).
- Coherencia Parcial (El ambiente es genérico para el tipo de comida).
- Incoherencia (Disonancia visual o auditiva con la oferta de alimentos).

8. Sostenibilidad Visible: El establecimiento muestra prácticas de Slow Food o uso de proveedores locales:

- Evidente (Menciones explícitas a productores de San Joaquín o Heredia).
- Poco evidente (Prácticas genéricas de reciclaje únicamente).
- Inexistente (No hay rastro de compromiso identitario o ambiental).

"ANEXO 4: Boleta de Evaluación de Campo - Guía MVI-SJ"

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN TÉCNICA PARA EL JUEZ EVALUADOR

Nombre del Establecimiento: _____

Fecha de la Visita: _____ Hora de Inicio/Cierre: _____

INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR:

Asigne una calificación de 1 a 5 para cada indicador, donde 1 es

"Deficiente/Incumplimiento" y 5 es "Excepcional/Hospitalidad Simbólica". El

puntaje final se calculará multiplicando su nota por el valor del factor asignado.

MATRIZ DE EVALUACIÓN GASTRONÓMICA			
EJE 1: MAESTRÍA CULINARIA			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
1. Maestría Técnica: Puntos de cocción, temperaturas y texturas precisas.		x 2	/ 10
2. Armonía Sensorial: Equilibrio de sabores y calidad de los insumos.		x 2	/ 10
3. Sello de Autor: Personalidad y creatividad en la propuesta culinaria.		x 2	/ 10
TOTAL, EJE 1			/ 30
EJE 2: HOSPITALIDAD Y EXPERIENCIA			
Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)

4. Narrativa (Storytelling): El personal explica el origen y concepto del plato.		x 2	/ 10
5. Conexión Humana: Anticipación de necesidades y trato personalizado.		x 2	/ 10
6. Protocolo de Acogida: Calidad de la bienvenida y despedida del cliente.		x 2	/ 10
TOTAL, EJE 2			/ 30

EJE 3: IDENTIDAD LOCAL Y SOSTENIBILIDAD

Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
7. Kilómetro Cero: Evidencia de insumos de San Joaquín o Heredia.		x 2.5	/ 12.5
8. Ética y Patrimonio: Gestión de residuos y rescate de recetas locales.		x 2.5	/ 12.5
TOTAL, EJE 3			/ 25

EJE 4: ESTÉTICA Y COHERENCIA







Indicador	Calificación (1-5)	Factor	Subtotal (Puntos)
9. Curaduría del Espacio: Música, luz y diseño acordes al concepto.		x 1.5	/ 7.5
10. Coherencia Visual: Menú y comunicación alineados con la realidad.		x 1.5	/ 7.5
TOTAL, EJE 4			/ 15

PUNTAJE FINAL

Sumatoria de Ejes: Eje 1 + Eje 2 + Eje 3 + Eje 4

_____ / 100

DICTAMEN DE LA GUÍA (Clasificación por Platos):

- 91 - 100 puntos:  (5 Platos: Destino Gastronómico Excepcional)
- 81 - 90 puntos:  (4 Platos: Alta Calidad y Compromiso Local)
- 71 - 80 puntos:  (3 Platos: Cocina de Estándar Superior)
- 61 - 70 puntos:  (2 Platos: Servicio Funcional y Confiable)
- 50 - 60 puntos:  (1 Plato: Cumplimiento Básico Normativo)
- Menos de 50 pts:  (Mención de Plato en Desarrollo / No Califica)

Observaciones Generales del Evaluador:

Firma del Evaluador: _____