

RESUMEN

El trabajo a continuación presenta el estudio de mercado realizado con el ánimo de mejorar el posicionamiento de la marca del restaurante temático Casa Machay dentro del cantón Rumiñahui en la Provincia de Pichincha. Las herramientas de evaluación de calidad del servicio que se aplican surgen de la observación real de una problemática que ocurre en un mercado fragmentado y netamente competitivo en el cual se hace indispensable analizar el mismo para determinar las ventajas competitivas más acertadas con las que cuenta el restaurante temático Casa Machay. La empresa "Casa Machay" pertenece a la industria en constante crecimiento del turismo y también al sector de preparación de alimentos en el Ecuador en la región Andina; específicamente se encuentra ubicada en el sector de Sangolquí, en San Pedro de Taboada, a 20 minutos de la ciudad de Quito. En este lugar de la geografía nacional se mantienen costumbres y comidas muy típicas de la zona como, por ejemplo: Los hornados de Sangolquí, además es atractivo visitar el centro histórico, la plaza, la iglesia y los monumentos como "El Choclo", "Rumiñahui", y "El Colibrí". Por lo anteriormente señalado es prioritario realizar una investigación de mercado que permita obtener información real y de primera mano para posteriormente elaborar un plan estratégico de marketing con el propósito de mejorar el posicionamiento del restaurante temático y por consiguiente lograr el crecimiento de clientes e ingresos para Casa Machay.

PALABRAS CLAVE

- **MARKETING DE SERVICIOS**
- **RESTAURANTE TEMATICO**
- **TURISMO**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**
- **TRADICIONAL**
- **COMIDAS TIPICAS**

ABSTRACT

The work then presents the market study accomplished with the aim of improving on the positioning of the brand “Casa Machay Thematic Restaurant” inside of the Canton Rumiñahui in the Province of Pichincha. The service quality assessment tools that apply arise from the actual observation of a problem that occurs in a fragmented and clearly competitive market in which it is indispensable to analyze the Market to determine the most competitive advantages which counts “Casa Machay Thematic Restaurant”. The company "Casa Machay" belongs to the constantly growing tourism industry and also to the food preparation sector in the Andean region in Ecuador; it is specifically located in the area of Sangolquí, in San Pedro de Taboada, 20 minutes from Quito. In this particular place of the national geography they maintain customs and foods very typical from the area such as the typical Sangolquí's Hornados, it is also attractive to visit the Historic Centre, the main square, the church and monuments such as "El Choclo", "Rumiñahui", and "El Colibrí". For all the points previously mentioned, it is a priority to carry out a market research that allows to obtained real and first-hand information to elaborate a strategic plan of marketing with the purpose of improving the positioning of the “Casa Machay Thematic Restaurant” and consequently to achieve the growth of clients and incomes for Casa Machay

KEY WORDS

- **MARKETING SERVICES**
- **THEMATIC RESTAURANT**
- **TOURISM**
- **MARKET RESEARCH**
- **TRADITIONAL**
- **TYPICAL FOOD**