



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA:  
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA  
QUE OFERTA EL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA  
AÑO 2025**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**

**AUTOR:  
Anguisaca Yunda Ariel Rafael**

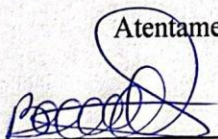
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

### **Aprobación del Profesor Tutor**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“Análisis de la calidad del servicio de restauración turística que oferta el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.** elaborado por el Sr. **Anguisaca Yunda Ariel Rafael**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas su partes.

Atentamente



---

**Lcda. Narcisa Brusela Vásquez Farfán MSc.**  
**PROFESORA TUTORA**

### **Autoría del Trabajo**

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“Análisis de la calidad del servicio de restauración turística que oferta el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo **Anguisaca Yunda Ariel Rafael**, con cedula de identidad **0924089238** declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



---

**Anguisaca Yunda Ariel Rafael**

**C.I. 0924089238**

### **Agradecimiento**

*A Dios por la fortaleza y sabiduría que me dio para llegar a cumplir una de mis metas y que nunca me dejó que decayera ante cualquier situación.*

*A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme las puertas de su prestigiosa institución, ayudándome a preparar en mis estudios y así poder convertirme en una Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico.*

*A mis maestros de cátedra por impartirme sus conocimientos y enseñanzas para que yo logre cumplir con satisfacción mi carrera universitaria.*

*A mi tutora Lcda. Brúcela Vásquez Farfán MSc por su dedicación e indicaciones que me ofreció en el transcurso de la elaboración de mi ensayo.*

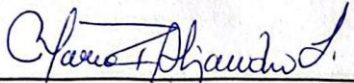
*Anguisaca Yunda Ariel Rafael*

### **Dedicatoria**

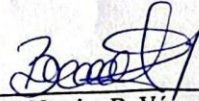
*Dedico este trabajo a Dios por siempre guiarme y darme la sabiduría e inteligencia, sobre todo por no dejar que desmayara mi fe en lograr esta etapa tan maravillosa de mi vida, a mi familia, en especial a mi madre que estuvo en todos los momentos difíciles y que nunca desmayo hasta cumplir este objetivo, a mis hermanos quienes fueron mi pilar fundamental y siempre estuvieron prestos a apoyarme en este largo camino, agradecido siempre por los todos sus consejos y sobre todo su amor incondicional.*

*Anguisaca Yunda Ariel Rafael*

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lcda. Maria F. Alejandro Lindao,  
MBA. DECANA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Lcda. Narcisa B. Vásquez Farfán, MSc.  
PROFESORA TUTORA



Lcdo. Jose X. Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR (E) DE LA CARRERA  
DE GESTION Y DESARROLLO  
TURISTICO



Lcda. Silvia Peralta Mendoza MSc.  
PROFESORA ESPECIALISTA



Lcda. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA

## Índice

Aprobación del Profesor Tutor .....	II
Autoría del Trabajo.....	III
Agradecimiento .....	IV
Dedicatoria.....	V
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstrac.....	IX
Introducción .....	10
Desarrollo.....	11
La Restauración Turística en Salinas .....	11
Modelos de Evaluación de Calidad .....	12
1.    Modelo SERVQUAL .....	12
2.    Modelo de la Calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).....	14
3.    Modelo de los 7 Ps.....	18
Factores que Determinan la Calidad del Servicio de Restauración..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.    Calidad de los Alimentos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.    Atención al cliente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.    Ambiente del Restaurante .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.    Relación Calidad-Precio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Áreas para mejorar en la restauración de Salinas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES .....	21
Bibliografía.....	23



## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA QUE OFERTA EL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**AUTOR:**

**Ariel Rafael Anguisaca Yunda**

**TUTORA:**

**Lcda. Brusela Vásquez Farfán MSc**

### **Resumen**

La calidad del servicio en los restaurantes de Salinas influye directamente en la satisfacción de los turistas y en la competitividad del destino. Este ensayo realiza mediante una revisión bibliográfica, los modelos de evaluación de calidad aplicables a la restauración en Salinas, como SERVQUAL, EFQM y los 7Ps, con el fin de identificar áreas de mejora en el servicio. Se abordan factores clave como la calidad de los alimentos, la atención al cliente, el ambiente del restaurante y la relación calidad-precio, resaltando su impacto en la experiencia del visitante. La investigación concluye que la implementación de estos modelos puede optimizar la calidad del servicio, fortaleciendo la imagen de Salinas como destino gastronómico. Se recomienda aplicar estrategias como certificaciones de calidad, capacitación del personal y mejoras en infraestructura para incrementar la satisfacción de los clientes y la competitividad del sector.

***Palabras Claves:*** *Calidad del servicio, Restauración turística, Modelos de evaluación, Satisfacción del cliente, Competitividad*



**ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE TOURIST RESTAURANT SERVICE  
OFFERED BY THE CANTON OF SALINAS IN THE PROVINCE OF SANTA  
ELENA**

**AUTHOR:**

**Ariel Rafael Anguisaca Yunda**

**TUTOR:**

**Lcda. Brusela Vásquez Farfán MSc**

**Abstrac**

Service quality in Salinas restaurants directly influences tourist satisfaction and the destination's competitiveness. This essay analyzes, through a literature review, quality assessment models applicable to the restaurant industry in Salinas, such as SERVQUAL, EFQM, and the 7Ps, in order to identify areas for service improvement. Key factors such as food quality, customer service, restaurant ambiance, and value for money are addressed, highlighting their impact on the visitor experience. The research concludes that implementing these models can optimize service quality, strengthening Salinas's image as a gastronomic destination. Strategies such as quality certifications, staff training, and infrastructure improvements are recommended to increase customer satisfaction and the sector's competitiveness.

***Key Words:*** *Service Quality, Restaurant Tourism, Assessment Models, Customer Satisfaction, Competitiveness*

## **Introducción**

El tema de la calidad de servicio dentro de los restaurantes se ha convertido en un factor importante que influye en la satisfacción del cliente, así también como en la imagen del lugar. El cantón Salinas ubicado en la provincia de Santa Elena, la restauración turística actualmente ha alcanzado particular notoriedad, con la llegada de turistas nacionales e internacionales a este cantón Pérez, R., et al (2015) menciona que la percepción de la calidad del servicio en la restauración tiene un impacto directo en la fidelidad del cliente e influye en su decisión de viajar a este destino.

Por lo antes mencionado el presente trabajo tiene como objetivo analizar modelos de evaluación de calidad que sean adaptables para la realidad de los restaurantes del cantón Salinas y determinar cómo estos modelos aporten a tener una perspectiva clara sobre la calidad de los servicios de los restaurantes de Salinas. La pregunta que este trabajo plantea es: ¿Cómo los modelos de evaluación de calidad aplicados en los restaurantes de Salinas ayudan a identificar las áreas que deben mejorar para brindarle una mejor experiencia al turista? Según Parasuraman, A., et al (2018) la aplicación de los modelos de calidad ayuda a identificar las fortalezas de los establecimientos y las debilidades que deben ser atendidas para optimizar el servicio.

Para responder la interrogante planteada, este trabajo se divide en varios subtemas. Para empezar la introducción a los establecimientos de restauración turística en el cantón Salinas, donde se detalla el contexto y la importancia que tienen los restaurantes en el destino. Después la investigación se direcciona a analizar los modelos de evaluación de calidad que son relevantes para el cantón Salinas, entre ellos destacan el SERVQUAL, Modelo de la calidad de la fundación europea para la gestión de calidad (EFQM), las normas ISO aplicadas a la restauración y el modelo 7Ps examinando su aplicación y efectividad. Como tercer subtema se determinan los factores que influyen en la calidad del servicio en los restaurantes y se identifican las áreas que necesitan mejoras, desarrollando estrategias con base en investigaciones recientes que abordan temas en el contexto de Salinas.

En cuanto la tesis de este ensayo es que la aplicación de los modelos de evaluación de calidad en los establecimientos de restauración de Salinas aporta a identificar las áreas de mejoras en el servicio y como resultado aumentar la satisfacción del cliente y la imagen del destino. Este documento proporciona el marco teórico para analizar la calidad del servicio, también ofrece recomendaciones prácticas para aumentar los estándares de calidad de los restaurantes de Salinas.

## Desarrollo

### La Restauración Turística en Salinas

El cantón Salinas se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, es reconocido como uno de los destinos turísticos más destacados del Ecuador. Debido a su ubicación privilegiada ofrecen una mezcla impresionante de playas con arena blanca, aguas cristalinas e infraestructura turística bien desarrollada. Según el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas (2024) este destino tiene un reconocimiento nacional e internacional debido a los atractivos naturales y eventos culturales a gran escala, como la pesca deportiva, y los deportes náuticos,

Según menciona El Ministerio de Turismo del Ecuador (2020) Salinas es un destino donde la actividad turística representan un papel crucial para fomentar la economía local. Las diversas actividades que se ofertan a los turistas son impresionantes, van desde paseos en yate, avistamiento de ballenas hasta recorridos en reservas naturales cercanas. De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas (2024), el destino cuenta con un clima cálido durante los 12 meses del año esto atrae a turistas nacionales e internacionales, especialmente en temporada alta que se da en los meses de diciembre a abril Leque, J. (2022).

La oferta gastronómica de Salinas es tan variada como su atractivo turístico. Los restaurantes de la zona se especializan en mariscos frescos, elaborados con recetas tradicionales y técnicas culinarias modernas. Platos emblemáticos como el ceviche, arroz con marisco y el pescado preparado de diferentes maneras son solo algunas de las delicias que los visitantes pueden saborear. Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2020). También la oferta internacional se evidencia con presencia de establecimientos de restauración que brindan comida italiana, japonesa, mexicana, etc., lo que ofrece una experiencia culinaria rica y diversa, como lo mencionan Quezada, M. et al (2022).

El malecón de Salinas es el corazón de la actividad gastronómica, en este lugar se encuentran restaurantes y bares que ofrecen una vista impresionante al océano pacífico. Estos lugares son conocidos por la calidad de platos que ofertan, también por la atención al cliente y el ambiente cálido que les brindan a los turistas. Muchos de estos restaurantes se esfuerzan por utilizar ingredientes locales y sostenibles, lo que apoya a la economía local y también fomentan un consumo más responsable.

## Modelos de Evaluación de Calidad

Dentro de la restauración turística, brindar un servicio de calidad es importante para satisfacer a los clientes y mantener la competitividad en el mercado. Existen muchos modelos para evaluar la calidad del servicio que aportan a las empresas a medir y aumentar los estándares. Estos modelos aportan marcos teóricos y prácticos para identificar y mejorar la calidad del servicio. A continuación, se detallan tres modelos más relevantes y como su aplicación pueden beneficiar a los restaurantes de Salinas.

### 1. Modelo SERVQUAL

De acuerdo con Acosta, L (2021), el modelo SERVQUAL fue diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se basa en comparar la expectativa del cliente frente al servicio recibido, para su aplicación se analizan cinco dimensiones: la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Mediante estas categorías, el modelo SERVQUAL permite determinar desigualdades que existen entre la expectativa del cliente y su percepción del servicio recibido. Con su aplicación se puede mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes

- **Tangibilidad:** Aspectos físicos del servicio, como el entorno y los equipos.
- **Confiabilidad:** Capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera consistente y precisa.
- **Capacidad de Respuesta** Voluntad y capacidad del personal para ayudar a los clientes.
- **Seguridad:** Trato cortés y conocimiento del personal
- **Empatía:** Atención personalizada y comprensión de las necesidades de los clientes.

El modelo SERVQUAL se considera como una herramienta de gestión que trabaja desde la parte interna de la empresa hacia el exterior, permitiendo medir de manera integral la calidad de servicio que brinda. Con su aplicación se puede detectar brechas entre la percepción que tiene el cliente con el servicio ofrecido, además facilita la toma de decisiones en la mejora continua del desempeño del establecimiento.

Este modelo se aplicó en la comuna Libertado Bolívar, para evaluar la satisfacción del cliente, como resultados se encontró un índice de calidad media de 0-56, lo que muestra la insatisfacción por expectativas no cumplidas. La información recolectada por Borbor, P (2019) demuestra que las áreas críticas donde la percepción de los clientes no alcanza sus expectativas, señalando la relevancia de mejorar la calidad del servicio de acuerdo a las expectativas de los clientes. Aplicar el modelo SERVQUAL proporciona una visión general de las áreas que deben mejorar en los establecimientos de Salinas para satisfacer mejor a los turistas.

## **2. Normas ISO aplicadas a la restauración**

Por otro lado, según La Organización Internacional de Normalización (2024), los establecimientos de restauración pueden aplicar normas internacionales que garanticen la excelencia operativa. Las normas ISO, como la ISO 9001 (gestión de la calidad), ISO 22000 (gestión de la inocuidad de los alimentos), estas son herramientas diseñadas para establecer sistemas de mejora continua dentro de las organizaciones.

Estas normas proporcionan un conjunto de indicadores y criterios que permiten a los establecimientos monitorear y evaluar aspectos críticos de su operación. Por ejemplo, la ISO 9001 se basa en principios de gestión de calidad como el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de relaciones. Estos principios se traducen en indicadores concretos como la satisfacción del cliente, la eficacia de los procesos internos y la consistencia de la prestación de servicio.

Por otro lado, la ISO 22000 incorpora herramientas como el sistema de HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), lo cual es vital para garantizar la inocuidad alimentaria. Esto implica la identificación de riesgos potenciales, la implementación de medidas de control y la verificación constante del cumplimiento de estándares higiénicos.

Caba mencionar que la aplicación de estas normas no es obligatoria para todos los restaurantes. Su implementación es voluntaria y está dirigida a aquellos establecimientos que buscan destacarse en el ámbito nacional e internacional,

garantizando estándares superiores de calidad, seguridad y sostenibilidad. Los certificados ISO se convierten en un elemento diferenciados frente a la competencia, y una señal de compromiso con la satisfacción del cliente y la eficiencia de procesos. Además, permiten fortalecer la reputación de los restaurantes, aumentar la confianza del cliente y posicionarse en mercados más exigentes.

### **3. Modelo de la Calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)**

Arroyo, P (2016) refiere que el Modelo de la calidad de la fundación para la gestión de calidad reconocido por sus siglas (EFQM), es un instrumento de gestión que aporta a las empresas a medir el nivel de calidad y reconocer áreas de mejora. Este modelo se enfoca en analizar nueve dimensiones, que se agrupan en dos categorías.

- **Agentes Facilitadores:** Liderazgo, Estrategia, Personas, Recursos y Procesos.
- **Resultados:** Clientes, Personas, Sociedad, y Resultados Claves.

Como ejemplo, en el Restaurante Restaurante Marako's Grill S.A.C. en Chiclayo, Perú, se implementó este modelo para evaluar y mejorar la calidad del servicio al cliente. El estudio realizado por Arroyo, P (2016) reveló que los empleados no estaban satisfechos con las revisiones y mejoras en la eficacia de liderazgo, y que se utilizan pocas estrategias de manera regular. Aunque los recursos humanos eran adecuados, las políticas de colaboración y alianzas no mostraban mejoras con otras personas u organizaciones. Aunque la gestión de la calidad en la atención del cliente se la considera óptima, se encontraron áreas que necesitan mejoras, entre estas destacan la rapidez en la atención, la aceptación del servicio, la higiene, seguridad y la percepción que tienen los turistas.

Estos criterios analizan su impacto en la calidad y la eficiencia. Dentro de la restauración turística del cantón Salinas, aplicar este modelo permite evaluar el nivel de calidad de servicio que tienen los establecimientos mediante una gestión óptima y resultados positivos.

### **4. Factores que Determinan la Calidad del Servicio de Restauración**

La calidad del servicio en la restauración hace referencia a la capacidad de un restaurante para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes mediante una

experiencia total. Este concepto abarca la calidad de los alimentos, el nivel de atención al cliente, el ambiente del establecimiento y la relación calidad-precio. La percepción de la calidad del servicio es crucial para la fidelización de los clientes y la reputación del restaurante en el mercado competitivo de la restauración Silva, R. (2021).

### **1. Calidad de los Alimentos**

La calidad de los alimentos es importante en cualquier establecimiento de restauración según Viera, E. et al (2019) enmarca la presentación de los platos, el sabor de la comida y la frescura de los ingredientes. Los clientes cuando visitan los restaurantes buscan una comida con buen sabor, que sea segura y saludable. Entonces mantener la calidad constante es los alimentos es importante para fidelizar a los clientes y puedan recomendar a sus familiares y amigos.

En salinas, la calidad de los alimentos en los establecimientos de restauración es uno de los aspectos claves de su oferta gastronómica. De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas (2023), los restaurantes se destacan por usar ingredientes frescos de la localidad, esto asegura que los platos tienen un excelente sabor y también son seguros y saludables. Entre su oferta más relevantes se encuentran los ceviches de mariscos, el arroz con mariscos y el encebollado, todos son preparados con ingredientes frescos del mar, así proyectan también la rica cultura con la que cuenta el destino.

### **2. Atención del personal**

En cuanto la atención al cliente Guallpa, W (2020), menciona que es uno de los aspectos más críticos de la calidad del servicio en los establecimientos de restauración, esto implica la amabilidad, eficiencia y profesionalismo del personal cuando interactúa con el cliente. Para Ruiz, H (2024) brindar un servicio personalizado y eficiente aporta significativamente la experiencia del cliente y aumentar su satisfacción. Además de la formación continua que del personal en habilidades de servicio a los clientes es primordial para mantener los estándares de calidad en niveles altos.

Según Reyes C (2019) en su investigación aplicada en los establecimientos de restauración conocido como Cevichelandia dio como resultado que la atención que se brinda a los clientes no es lo suficientemente cálida ni profesional, lo que trae consigo comentarios negativos de los turistas. Estas carencias en el servicio al cliente son una problemática

significativamente para los propietarios de los restaurantes, quienes deben enfrentar desafíos constantes en busca de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

### **3. Seguridad e Higiene**

La seguridad e higiene en los establecimientos de restauración son fundamentales para proteger la salud de los clientes. Según la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (2019) mencionan que el manejo adecuado de alimentos, la limpieza de utensilios y la desinfección constante de superficies reducen significativamente el riesgo de enfermedades transmitida por alimentos. La implementación de sistemas como el HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) asegura condiciones para la inocuidad alimentaria.

Si bien, en el contexto del cantón Salinas no se han aplicado estudios específicos que aborden este factor, investigaciones similares como la de Villalta, G. (2023) en Guayaquil evidencian que muchos restaurantes presentan deficiencias en prácticas de higiene y manipulación de alimentos. Esto sugiere la importancia de reforzar controles sanitarios y capacitaciones en Salinas, especialmente durante temporadas altas donde se incrementa la demanda.

### **4. Eficiencia del Servicio**

La eficiencia se refiere a la rapidez, organización y fluidez con la que se entrega el servicio al cliente. Un restaurante eficiente evita demoras innecesarias, coordina adecuadamente entre cocina y salón, y ofrece soluciones ágiles ante cualquier inconveniente. Esta eficiencia mejora la experiencia del consumidor y fortalece la fidelización.

En el caso del cantón Salinas, el estudio realizado por Franco, R. (2020), revela que muchos restaurantes ubicados en el malecón presentan deficiencias operativas en cuanto a la coordinación del servicio, especialmente en temporadas de alta demanda turística. Entre los problemas que más destacan la demora en la toma de pedidos y en la entrega de los platos, lo cual genera molestia entre los clientes. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias que optimicen los tiempos de atención y fortalezcan la organización del personal operativo.

### **5. Confiabilidad y Consistencia**

La capacidad que tiene el restaurante para ofrecer un servicio uniforme y confiable en cada visita. La consistencia genera confianza en los clientes, quienes esperan recibir la misma calidad de los platos, el trato y el ambiente. De acuerdo con Parasuraman et al.

(2018), la confiabilidad es uno de los pilares fundamentales en la percepción de la calidad.

Un análisis realizado por Navarro, A (2012) en los restaurantes populares del malecón de Salinas identificó variaciones significativas en la preparación de los mismos platos según el día y el personal de turno. Estas inconsistencias afectan negativamente a la percepción de los comensales y se traducen en una menor fidelización. El estudio sugiere la necesidad de estandarizar recetas, procesos y atención al cliente para mantener una imagen sólida y confiable ante el turista nacional e internacional.

## **6. Ambiente del Restaurante**

El ambiente de los restaurantes aporta considerablemente en la percepción de la calidad del servicio. De acuerdo con Ramírez et al Betancourt, J., et al (2014) aspectos como la limpieza, iluminación, decoración y el nivel del ruido influyen en la experiencia general del cliente. Según Monrroy, M y Urcádiz, F (2019) aseguran que un ambiente agradable y acogedor hace que la clientela se sienta cómodos además que disfrutan más los alimentos. La relevancia del entorno en un restaurante es crucial ya que esto refleja la temática y el estilo del establecimiento.

De acuerdo con la realidad del contexto de los restaurantes de Salinas, Según D. (2013) en su investigación aplicada en el cantón constató que este lugar tiene una infraestructura deficiente, como resultado se obtiene comentarios negativos de la experiencia general de los clientes. La carencia de infraestructura adecuada influye en aspectos como la comodidad que se brinda a los clientes, la organización del lugar y la imagen de la limpieza. Estas deficiencias estructurales se convierten en un desafío constantes para los propietarios de estos establecimientos que deben abordar para mejorar la calidad del servicio brindado y satisfacer de una mejor manera las expectativas del cliente.

## 7. Relación Calidad-Precio

Según Montero, G y Arteaga, B (2020) el tema de calidad vs precio es un factor relevante para los clientes al momento de evaluar un establecimiento. Esto implica que los precios deben ser justos de acuerdo a la calidad de alimentos y el servicio que se brinda. Los comensales esperan obtener en excelente valor por su dinero invertido, y una óptima relación calidad vs precio puede ser un factor indispensable en su decisión de volver al mismo restaurante.

Ahora bien, los turistas que llegan y visitan los restaurantes del cantón Salinas manifiestan insatisfacción con la relación entre el precio y calidad de los productos que se le ofertan Según Reyes, C (2019) en la información levantada en el destino, los turistas manifestaron que los precios son excesivamente altos en relación con la calidad de los alimentos recibidos, sobre todo en meses de temporada alta los precios de cada plato llegan hasta duplicarse. Esta percepción causa un desbalance entre costo y valor recibido, ya que es una queja recurrente que impacta negativamente en la reputación de los restaurantes ubicados en el cantón Salinas.

Es evidente que la calidad del servicio en los restaurantes del cantón Salinas obedece a diversos factores como la atención al cliente, la calidad de los alimentos, el ambiente del establecimiento y la relación calidad vs precio. Si bien, Salinas cuenta con una excelente experiencia gastronómica con platos frescos sumado a una ubicación privilegiada, la restauración enfrenta grandes retos en su infraestructura y percepción por parte de los visitantes. Las áreas de mejoras mencionadas son de gran relevancia para garantizar que los clientes obtengan una experiencia completa y satisfactoria. En la siguiente parte de esta investigación se analiza de qué forma se puede evaluar de manera efectiva los aspectos de calidad del servicio, aplicando diferentes modelos de evaluación de esta manera se proporciona un marco sistemático para determinar fortaleza y áreas de mejora en los establecimientos de restauración del destino.

## 5. Modelo de los 7 Ps

El Modelo de los 7 Ps se enfoca en los elementos claves que afectan la calidad del servicio en la restauración. Los componentes son:

- **Producto:** La oferta gastronómica y su calidad.
- **Precio:** La relación calidad-precio y su percepción por parte del cliente

- **Plaza:** El lugar donde se presta el servicio y su accesibilidad.
- **Promoción:** Las estrategias de marketing y comunicación.
- **Personas:** La calidad del servicio proporcionado por el personal
- **Proceso:** La forma en que se entrega el servicio
- **Evidencia Física:** El entorno y las instalaciones del restaurante.

Como ejemplo, un estudio llevado a cabo por Ochoa, M. y Segovia, F. (2010) en el Café – Restaurante Leito ubicado en la ciudad de Cuenca reveló que el lugar no ofrece un ambiente agradable para sus clientes y presenta deficiencias en la calidad del servicio. Esto indica que no se están utilizando estrategias de mercado adecuadas, o si las están aplicando, lo hacen de manera incorrecta. Este hallazgo resalta la importancia de implementar correctamente el Modelo de los 7Ps para mejorar tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa.

Este modelo nos ayuda a evaluar qué aspectos impactan la calidad del servicio en los restaurantes turísticos. Cada enfoque ofrece una visión única sobre como medir y mejorar la calidad del servicio en el sector de la restauración, por ejemplo, mientras que SERVQUAL se centra en las percepciones y expectativas de los clientes, el Modelo EFQM establece un Marco para alcanzar la excelencia organizacional, y el Modelo de los 7Ps aborda los aspectos prácticos y tangibles del servicio.

Considerando los factores más determinantes de los tres modelos de evaluación de calidad, como son la calidad de los alimentos, el nivel de atención al cliente, el ambiente de los establecimientos y la relación calidad-precio, a continuación, se realiza un análisis bibliográfico de estos factores en los restaurantes del cantón Salinas. Este análisis permite entender como estos elementos influyen en la percepción y satisfacción de los turistas, y proporciona una base teórica para identificar prácticas efectivas y áreas de mejora en la restauración turística del cantón.

Este modelo del 7Ps resulta especialmente útil cuando un producto o servicio está en una etapa de declive. Su aplicación permite rediseñar, reestructurar o mejorar dicho producto para que vuelva a posicionarse en el mercado como una oferta de calidad. A través de la adecuada combinación de los elementos del marketing mix los establecimientos pueden recuperar la competitividad y ofrecer una experiencia mejorada a los clientes.

## **Áreas para mejorar en la restauración de Salinas**

La calidad de los alimentos es una de las áreas importantes que requiere atención en los restaurantes de Salinas. A pesar que el cantón cuenta con una oferta gastronómica variada y rica en productos locales, es imprescindible asegurar la frescura y la preparación correcta de los alimentos con el objetivo de cumplir con estándares internacionales de calidad. Según la Organización Panamericana de la Salud (2019) aplicar el sistema de gestión de la calidad de alimentos, como la certificación HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), garantiza que los alimentos servidos sean seguros y de alta calidad.

En cuanto el nivel de atención al cliente es otro aspecto crítico que necesita mejorar. En varios restaurantes de Salinas, la atención es deficiente, lo que impacta de forma negativa en la experiencia del cliente. Con la finalidad de mejorar este aspecto, es de vital importancia invertir en programas de formación continua para el personal que brinda el servicio, estos programas deben estar direccionados a las habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas. Según Paquioma, M. et al (2021) la aplicación de sistemas de retroalimentación del cliente mediante herramientas como encuestas y comentarios en tiempo real, aportan a identificar áreas que deben mejorar y poder tomar las medidas correctivas de manera oportuna. Asimismo, el reconocer y compensar a los colaboradores de servicio cuando hacen un buen trabajo brindando un servicio de calidad puede fomentar a tener una cultura de atención a los clientes de alta calidad.

El entorno de los establecimientos, la relación calidad y precio son factores que requieren mejoras. Varios de los establecimientos de restauración de Salinas deben innovar y mejorar en su diseño de decoración con el fin de crear un ambiente más agradable y atractivo para los visitantes Mijas, D. (2024) menciona que un entorno adecuado, incluye una buena iluminación, música y disposición de los muebles, impactan significativamente en la experiencia de la clientela. En cuanto a la relación calidad-precio, es de vital importancia para los restaurantes, estos deben ofrecer un valor equitativo por el dinero que pagan los clientes. Es importante que se mantengan precios competitivos que aseguren que el servicio y la calidad de los alimentos estén en relación con el costo. Pedrajas, M. y Yagüe, J. (2021) la aplicación de estrategias de precios accesibles, promociones y paquetes especiales son una forma de atraer clientela y mejorar la perspectiva del valor.

## CONCLUSIONES

La evaluación de la calidad del servicio en los restaurantes del cantón Salinas permite identificar aspectos fundamentales que influyen directamente en la experiencia del cliente y la percepción del destino turístico. El análisis desarrollado en este trabajo ha permitido abordar de forma integral los modelos de evaluación de calidad, los factores determinantes del servicio en la restauración y las áreas que requieren intervención prioritaria.

El presente ensayo reveló que los modelos de evaluación de calidad como el SERVQUAL; EFQM, 7Ps son herramientas útiles que permiten a los restaurantes de Salinas analizar su desempeño desde una perspectiva estratégica. Estos modelos facilitan la identificación de fortalezas y debilidades internas, ayudando a definir rutas para la mejora continua del servicio. La implementación voluntaria de los estándares internacionales como las normas ISO también actúan como un elemento diferenciador para los restaurantes que buscan posicionarse en un mercado turístico que cada vez es más competitivo.

Asimismo, el análisis detallado de los factores que influyen en la calidad del servicio permitió comprender que la calidad de los alimentos, la atención al cliente, la eficiencia operativa, la seguridad e higiene, la consistencia del producto, el ambiente local y la relación calidad-precio son aspectos claves que determinan la experiencia del cliente. En el caso del cantón Salinas, estos factores presentan oportunidades de mejora, especialmente en temporadas de alta afluencia, donde las deficiencias se hacen más notorias y afectan directamente la imagen del destino.

Finalmente, se concluye que para lograr una mejora real en la restauración del cantón Salinas es necesario combinar el uso de modelos de gestión con la aplicación práctica de estrategias centradas en la satisfacción del cliente. Esto implica una transformación tanto en lo operativo como en lo cultural dentro de los establecimientos, la calidad del servicio no debe considerarse como un resultado espontáneo, sino como un proceso planificado y constante, que requiere compromiso por parte de los propietarios, el personal y las instituciones vinculadas al desarrollo del destino.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que los establecimientos de restauración de Salinas incorporen gradualmente modelos de evaluación de calidad ajustados a su realidad operativa y nivel de madurez organizacional. Herramientas como SERVQUAL pueden ser utilizadas para detectar la percepción del cliente, mientras que normas como ISO 9001 o ISO 22000 permitirán estandarizar procesos clave relacionados con la calidad del servicio y la seguridad alimentaria. Esta adopción debe ir acompañada de un proceso de capacitación técnica y liderazgo comprometido.

Además, se sugiere trabajar en la mejora de los factores internos que condicionan la experiencia del cliente. Esto implica capacitar al personal de forma continua, estandarizar la presentación y sabor de los platos, optimizar los tiempos de atención, mejorar la limpieza y ambientación del local, y revisar la política de precios para asegurar una relación justa entre el costo y la calidad percibida. La fidelización de los clientes y el fortalecimiento de la reputación dependen directamente de estos elementos.

Finalmente, se recomienda establecer alianzas entre los restaurantes, autoridades locales y organismos turísticos para promover la calidad como eje transversal del desarrollo gastronómico del cantón. Estas alianzas podrían enfocarse en campañas de sensibilización, programas de certificación voluntaria, y el uso de tecnología para la recolección y análisis de datos sobre la satisfacción del cliente. Una restauración de calidad no solo mejora la experiencia del turista, sino que también aporta al posicionamiento de Salinas como un destino competitivo, sostenible y de excelencia.

## Bibliografía

- Acosta, L., Alvarez, S. Chavles, T. y Gomez, G. (2021). *Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual*. Digital Publisher: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292897.pdf>
- Aroyo, P. (2016). *Modelo de Gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM, para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C. - Chiclayo*. [Tesis de posgrado Universidad de San Martín de Porres]: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3351>
- Bacilio, D. (2013). *Restaurante de comidas típicas de la Región Costa en el balneario de Salinas Rincon Costeño*. [Tesis de pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1504/3/BACILIO%20MALLA%20DIEGO.pdf>
- Betancourt, J., Aldana, L., y Gómez, G. (2014). *Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar*. Revista entramado Universidad de Chile: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711005.pdf>
- Borbor, P. (2019). *La calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo Servqual, en la comuna Libertador Bolívar, provincia de Santa Elena*. [Tesis de pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4929>
- Franco, R. (2020). *Calidad del servicio en los negocios de restauración del sector malecón del cantón Salinas*. [Tesis de pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5388>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas. (2023). *Guía gastronómica de Salinas*. [https://www.salinas.gob.ec/images/salinas/Turismo/gastronomia/guia\\_gastro.pdf](https://www.salinas.gob.ec/images/salinas/Turismo/gastronomia/guia_gastro.pdf)
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas. (2024). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. <https://www.salinas.gob.ec/index.php/component/content/article/21-manuales-reglamentos-y-planos/15-plan-de-ordenamiento-y-desarrollo-territorial-2020-2024>
- Guallpa, W. (2020). *Análisis a la Restauración*. [Tesis de pregrado Universidad de las Américas]: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/12255/1/UDLA-EC-TLG-2020-12.pdf>
- Lerque, J. (2022). *Estrategias de promoción del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena como destino turístico deportivo*. [Tesis de Pregrado Universidad Católica Santiago de Guayaquil]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19430/1/T-UCSG-PRE-ESP-TUR-12.pdf>
- Mijas, D. (2024). *Marketing sensorial y las percepciones de los clientes del restaurante Baruch*. [Tesis de pregrado Escuela Superior Técnica de Chimborazo]: <http://dspace.espoeh.edu.ec/bitstream/123456789/23112/1/42T01039.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). *Salinas, un paraíso azul en el pacífico sur*. <https://www.turismo.gob.ec/salinas-un-paraiso-azul-en-el-pacifico-sur/>
- Ministerio del Turismo del Ecuador. (2020). *Salinas recibe el sello de Safe Travels y se convierte en un destino seguro*. <https://www.turismo.gob.ec/salinas-recibe-el-sello-safe-travels-y-se-convierte-en-un-destino-seguro/>
- Monrroy, M., y Urcádiz, F. (2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. Instituto Tecnológico de La Paz, México. : [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)
- Montero, G. y Arteaga, B. (2020). *Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro*. Revista Journal of Business and Entrepreneurial: <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.94>
- Navarro, A. (2012). *Calidad del Servicio que ofrecen los restaurantes populares, ubicados en el malecón de Salinas*. [Tesis de Pregrado Universidades Espíritu Santo]: <https://repositorio.uees.edu.ec/items/196a95cc-f703-4385-b7b0-2e8b269db6f4>
- Ochoa, M. y Segovia, F. (2010). *Propuesta de un plan de marketing de restauración para café-restaurant Leito ubicado en la ciudad de Cuenca*. [Tesis de pregrado Universidad Politécnica Salesiana]: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/119/12/UPS-CT001694.pdf>

- Organización Internacional de Normalización. (2024). *ISO: Normas mundiales para bienes y servicios de confianza*. <https://www.iso.org/es/home>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)*. <https://www.paho.org/es/documentos/analisis-peligros-puntos-criticos-control-haccp>
- Paquioma, M., Saldaña, K., Barreneche, H. y Prado, P. (2021). *Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática*. *Revista Igobernanza* 4 [16] 307 – 333: [https://www.academia.edu/99941097/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_la\\_educaci%C3%B3n\\_superior\\_una\\_revisi%C3%B3n\\_sistem%C3%A1tica](https://www.academia.edu/99941097/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_en_la_educaci%C3%B3n_superior_una_revisi%C3%B3n_sistem%C3%A1tica)
- Parasuruman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2018). *SERVQUAL Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. *Revista de Comercio Minorista* 64(1):12-40: [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)
- Pérez, R., Martínez, R. Hernández, N. y Guzmán, M. (2015). *La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín Cuba*. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba* 21( 3) pag 1-17: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181541051007.pdf>
- Quezada, M., Lujan, G. y Segovia, G. (2022). *Análisis del patrimonio gastronómico como herramienta de desarrollo sostenible en Santa Elena-Ecuador*. *Universidad Central del Ecuador* 9 (1): <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/3592/4582>
- Reyes, C. (2019). *La atención al cliente y su influencia en la imagen turística del sector de Cevichelandia del cantón Salinas*. [ Tesis de pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5076/1/UPSE-THT-2019-0006.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud. (2019). *Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)*. <https://www.paho.org/es/documentos/analisis-peligros-puntos-criticos-control-haccp>
- Ruiz, H. (2024). *La formación continua y la calidad del servicio del talento humano administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. [ Tesis de posgrado Universidad Técnica de Ambato]: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/38ba9165-c4b0-4121-91d9-01f11175ce73>
- Silva, R., Julca, F. y Vera, P. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú*. *Universidad del Zulia*: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/#:~:text=URL%3A%20https%3%20A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fjournal%2F280%2F28068276017%2F%0AVisible%20%3A%200%25%20>
- Viera, E., Mendoza, M., Caballero, D., Looor C., y Fernandez, B. (2019). *El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador*. *Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador*.: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7368630.pdf>
- Villalta, G. (2023). *Implementación de un sistema de calidad en prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado Universidad Agraria del Ecuador]: <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/VILLALTA%20MOSQUERA%20GENESIS%20TAMARA.pdf>
- Yague, M. y Iglesias, M. (2021). *La relación percibida precio-calidad: una aplicación al sector de la restauración*. *Universidad Autónoma de Madrid*: [https://www.researchgate.net/publication/28244059\\_La\\_relacion\\_percibida\\_precio-calidad\\_una\\_aplicacion\\_al\\_sector\\_de\\_la\\_restauracion](https://www.researchgate.net/publication/28244059_La_relacion_percibida_precio-calidad_una_aplicacion_al_sector_de_la_restauracion)