UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DE ENSAYO

LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER", DEL PUERTO PESQUERO ARTESANAL DE LA PARROQUIA ANCONCITO-CANTÓN SALINAS, AÑO 2020.

COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor:

Jonathan Alexander Tomalá Rodríguez

Profesor Guía

Ing. Soraya Linzán Rodríguez

La Libertad – Ecuador

Octubre de 2020

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DE ENSAYO

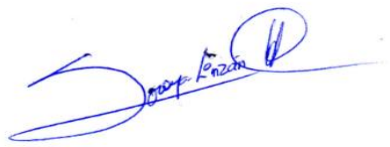
LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER", DEL PUERTO PESQUERO ARTESANAL DE LA PARROQUIA ANCONCITO-CANTÓN SALINAS, AÑO 2020

COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER", DEL PUERTO PESQUERO ARTESANAL DE LA PARROQUIA ANCONCITO-CANTÓN SALINAS, AÑO 2020, elaborado por el señor JONATHAN ALEXANDER TOMALÁ RODRÍGUEZ, de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, con la modalidad examen complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente de desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajuste a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Soraya Linzán Rodríguez

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, JONATHAN ALEXANDER TOMALÁ RODRÍGUEZ, con C.I: 245000938-2, por medio de la presente, declaró que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

"LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER", DEL PUERTO PESQUERO ARTESANAL DE LA PARROQUIA ANCONCITO-CANTÓN SALINAS, AÑO 2020".

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del estudiante:

Nombre: Jonathan Alexander Tomalá Rodríguez

C.I: 245000938-2

Fecha: Santa Elena, Septiembre de 2020

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer por la culminación del proyecto de investigación a toda mi carrera universitaria a mis padres, profesores y tutora, y sobre todo a la universidad Estatal Península de Santa Elena, por todos los escalones que he alcanzado, la lección de vida que han dado en mi preparación como estudiante universitario, gracias a mi esfuerzo y dedicación, no importa las tristezas, alegrías, desánimos, pero con mucho entusiasmo, logre una meta más.

A mi mamá y mi papá que estuvieron dispuestos a ayudarme en todo este tiempo de preparación universitaria, dando así mismo para invertir en mis estudios, animándome y brindándome su apoyo incondicional, a cada momento para que no me diría por vencido y continuara hasta lograr terminar el proyecto de investigación muy importante en mi carrea.

Así mismo agradezco a mi tutora a la Ing. Soraya Linzán Rodríguez que me enseño que lograr las metas cuesta un sacrificio y trabajo, además que los más importante es el servicio a los demás, gracias por sus conocimientos impartidos, esto significaría para mi alcanzar a plenitud mi meta, haberme ayudado durante todo este proceso entregándome su saber, dedicación, esfuerzo y por lo cual enriquecido por sus experiencias como tutora de proyectos, ayudándome así a mi formación como profesional, al servicio de la sociedad.

Jonathan Alexander Tomalá Rodríguez

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar este proyecto de investigación a toda mi familia. Agradezco de todo corazón a mi padre Ramón y mi madre Verónica, a mi hermano Anthony por su comprensión y apoyo incondicional y ayuda en momentos difíciles. Me han enseñado a encarar las adversidades y enfrentarlas, sin perder nunca la dignidad, esforzarme cada día y nunca desfallecer en el intento.

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, todo esto con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Han estado en mis derrotas, en mis victorias, cuando estoy feliz o cuando estoy triste, a ellos les dedico el proyecto de investigación y muchas gracias de todo corazón.

Jonathan Alexander Tomalá Rodríguez

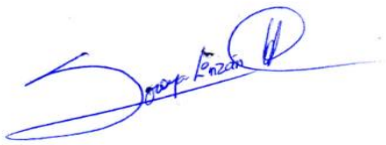
TRIBUNAL DE GRADO

……

Econ. William Caiche, MSc.

DELEGADO DEL DIRECTOR DE LA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

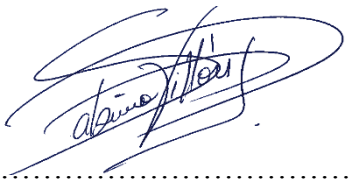


……...

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

DOCENTE GUÍA DE LA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



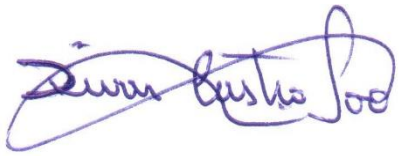
……

…

Ing. Sabina Villón, MSc.

DOCENTE TUTOR DE LA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



……

…

Ing. Divar Castro, MSc.

DELEGADO ESPECIALISTA DE LA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO DE ENSAYO..... II
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA..... III
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD IV
AGRADECIMIENTOS V
DEDICATORIA VI
TRIBUNAL DE GRADO..... **¡Error! Marcador no definido.**
RESUMEN XI
ABSTRACT..... XII
INTRODUCCIÓN 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
Formulación del problema de investigación 3
Sistematización del problema de investigación 3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 3
Objetivo General 4
Objetivos Específicos 4
CAPITULO I 4
MARCO TEÓRICO..... 4
Antecedentes de la investigación 4
BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE 7
La calidad de servicio 7
CAPITULO II 11
MATERIALES Y MÉTODOS 11
Tipo de la investigación 11
Investigación exploratoria 11
Enfoque de investigación 12
Enfoque cuantitativo 12

Enfoque cualitativo....13
Modalidad de investigación....13
Investigación de campo....13
Investigación bibliográfica o documental....14
Métodos de investigación....14
Método deductivo....14
Método analítico....15
Técnicas de investigación....15
Técnicas cualitativas....15
Técnicas cuantitativas....16
DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN....16
Fuentes e instrumentos....16
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN....17
Población....17
Muestra....17
DISEÑO DEL MUESTREO....17
Muestreo no probabilístico....17
CAPITULO III....18
RESULTADOS Y DISCUSIÓN....18
Tabulación y análisis de resultados....18
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....18
Encuesta dirigida a los clientes....18
CONCLUSIONES....25
RECOMENDACIONES....26
....47
....47
BIBLIOGRAFÍA....55

TABLA DE CONTENIDO DE ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 *Nacionalidad* 28
Tabla 2 *Ciudad de residencia* 29
Tabla 3 *Tipo de cliente* 30
Tabla 4 *Sexo* 31
Tabla 5 *Rango de edad* 32
Tabla 6 *Importancia del servicio de restauración* 33
Tabla 7 *Comunicación y relación del personal del servicio-cliente* 34
Tabla 8 *Condiciones ambientales de higiene* 35
Tabla 9 *Satisfacción del cliente* 36
Tabla 10 *Servicios adicionales para el cliente* 37
Tabla 11 *Factores de satisfacción al cliente* 38
Tabla 12 *Apoyo del personal del servicio* 39
Tabla 13 *Eficiencia en la calidad de servicio* 40
Tabla 14 *Atención y servicio al cliente* 41
Tabla 15 *Presentaciones y variedades de platos de comida* 42
Tabla 16 *Recomendación de la calidad de servicio* 43
Tabla 17 *Calificación de la calidad de servicio* 44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Nacionalidad 29
Figura 2 Ciudad de residencia 30
Figura 3 Tipo de cliente 31
Figura 4 Sexo 32
Figura5 Rango de edad 33
Figura 6 Importancia del servicio de restauración 34
Figura 7 Comunicación y relación del personal del servicio-cliente 35
Figura 8 condiciones ambientales de higiene 36
Figura 9 Satisfacción del cliente 37
Figura 10 Servicios adicionales para el cliente 38
Figura 11 Factores de satisfacción al cliente 39
Figura 12 Apoyo del personal del servicio 40
Figura 13 Eficiencia en la calidad de servicio 41
Figura 14 Atención y servicio al cliente 42
Figura 15 Presentaciones y variedades de platos de comida 43
Figura 16 Recomendación de la calidad de servicio 44
Figura 17 Calificación de la calidad de servicio 45

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 *Árbol De Problemas* 45
Ilustración 2 *Árbol De Objetivos* 47
Ilustración 3 *Operacionalización De La Variable* 48
Ilustración 4 *Base de Datos Actualizado de los Locales de Comida de la Asociación "dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito* 49
Ilustración 5 *Formato De Encuesta Al Cliente* 50
Ilustración 6 *Fotografías de Encuesta Realizada a los Clientes de los Restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"* 52

LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER", DEL PUERTO PESQUERO ARTESANAL DE LA PARROQUIA ANCONCITO-CANTÓN SALINAS, AÑO 2020.

RESUMEN

La presente investigación tiene como título Calidad de Servicio para la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, su objetivo es determinar la calidad de servicio a través de un estudio y análisis de los locales de comidas en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito. Así mismo se evidencia el problema de investigación y sus preguntas directrices.

Por lo consiguiente en el capítulo I se describe el marco teórico, así mismo para el capítulo II se realizó la metodología a utilizar, la cual se determinó una investigación exploratoria y su diseño de muestra por conveniencia, aplicando la encuesta a 20 clientes. De la misma manera, se obtuvieron resultados, la cual algunos de los locales no aplican estrategias para mejorar el servicio, se pudo analizar como conclusión que el servicio y atención es la satisfacción al cliente de todos los restaurantes.

Palabras claves: Calidad de servicio, Factores de Calidad, satisfacción al cliente.

THE QUALITY OF SERVICE FOR THE ASSOCIATION "DORADO DAWN", OF THE ARTESANAL FISHING PORT OF THE PARISH ANCONCITO – CANTÓN SALINAS, YEAR 2020.

ABSTRACT

The title of this research is Quality of Service for the Association "Dorado Dawn" of te artisanal fishing Port of Anconcito Parish, its objective is to determine te quality of service through a study and analysis of te food establishments in the Association "Dorado Dawn" of te artisanal fishing Port of Anconcito Parish. Likewise, the research problem and its guiding questions are evident.

Therefore in chapter I the theoretical framework is described, Likewise for chapter II the methodology to ve used was carried out, which determined an exploratory research and its convenience sample design, applying the survey to 20 clients. In the same way, results were obtained, which some of the locals do not apply strategies to improve service, it could be analyzed as a conclusión that service and attention is Customer satisfaction of all restaurants.

Keywords: Quality of service, quality factors, Customer Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un factor determinante en las empresas mundiales ya que es el motor principal para la captación de clientes, de tal manera que buscan la rentabilidad estable para su organización, es motivo por el cual se evidencia cambios en las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades, a su vez la principal estrategia sería implementar la atención personalizada para cumplir con las expectativas del cliente.

Es por eso que las empresas en Latinoamérica, están realizando nuevas innovaciones en lo que se refiere a la restauración, se basan en la calidad efectiva que corresponde en suplir con las recomendaciones de los clientes, otórgales mayor atención, tratarlos bien y ofrecer un excelente servicio, este objetivo primordial está ayudando a las empresas a ser más competitivos en el área de restauración.

En la provincia de Santa Elena, el servicio de restauración es enfocada a la estrategia de diferenciación, es decir que cada empresa busca satisfacer totalmente las necesidades de los clientes, ofreciéndoles las variedades de platos de comida, pero es indispensable aplicar ciertas estrategias, como ofrecer un ambiente agradable, servicio rápido y una atención personalizada.

Por lo consiguiente, la presente investigación se desarrolló en la Parroquia Anconcito la cual se pudo evidenciar mediante una investigación exploratoria la Calidad de Servicio en los locales de comida de la Asociación "Dorado Amanecer", la cual está conformada por 17 negocios que ofrecen su servicio de restauración de diferentes platos típicos del sector, a su vez se analizó que existe falencias en ofrecer un servicio excelente de calidad, tales como: Buena atención, Ambiente agradable, Trato personalizado, Servicio rápido, Satisfacción al cliente y Expectativas del cliente, todos estos factores son claves del éxito de brindar un buen servicio de calidad en los negocios.

La Parroquia Anconcito desarrolla actividades económicas que generan más empleo a sus habitantes son: la pesca artesanal, la transportación, la acuacultura, y la artesanía; en menor grado, la población económicamente actividad se emplea como guardianes, albañiles, jornaleros, jardineros, obreros, etc. La construcción del Puerto Pesquero de Anconcito ha contribuido al aumento de la productividad e ingreso económico de la Parroquia, pero también ha sido un aporte al turismo de este sector, debido a los establecimientos de venta de comida del Puerto Pesquero.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las empresas buscan tener mayor demanda en sus negocios, particularmente ser más competitivos, pero se debe analizar mediante un estudio de mercado, estudiando al cliente, conocer las exigencias, expectativas y deseos, de tal manera que la calidad del servicio implica mucho la satisfacción al cliente, que es una brecha compleja que las empresas deben lograr cuando se ofrece un servicio, la cual esto se logra cuando se aplica diferenciación de un servicio único y personalizado, generando a su vez la fidelización de la marca de la empresa en la mente de los consumidores.

En la actualidad existe mayor competitividad en el mercado, motivo por el cual las empresas buscan tener una oportunidad de mantenerse estable, aplicando estrategias que permitan fortalecer su idea de negocio. No obstante, la calidad del servicio se ha vuelto una exigencia para satisfacer totalmente al cliente, que por lo general siempre buscan algo diferente e innovador, totalmente al cliente se lo debe tratar con respeto, algo personalizado a su gusto y preferencias, hacer le pensar que ellos tienen la razón, despejar sus dudas y contestarlas.

Entonces es indispensable satisfacer al cliente en todos los sentidos, porque si damos interés y mantenemos en contacto siempre con el consumidor, ellos siempre nos recomendarán, entonces debemos orientar al cliente interno y externo, ganando confiablidad y fidelidad, pero si no lo aplicamos probablemente darán malas experiencias de lo que han vivido y cuenten a otros consumidores, esto causará pérdida de clientes y a su vez ingresos en las empresas. Motivo por el cual debemos preguntar siempre ¿Qué tan satisfechos se encuentran los clientes?, superar esas expectativas conociendo que el valor recibido es mayor que valor esperado siempre se mantendrá a un cliente satisfecho.

En el Ecuador existen empresas que se enfoca en mantener a su negocio con clientes potenciales, el deseo de servicio se vuelve un punto a favor que los vendedores se aprovechan para generar interés en ofrecer algo diferente. Por lo general si no conocemos al cliente se abrirá una brecha entre su percepción y en la empresa. La posición que debemos tener en el mercado en cuanto a la calidad del servicio es venderlo bien, buscando la necesidad de los clientes, debemos ponerlos la gorra de los clientes, pero si aburrimos al cliente generando una mala comunicación, no hablar el mismo idioma con ellos, lo que provocaremos es perderlo totalmente. Por esta razón existe todavía incertidumbre en las empresas que buscan mejorar su calidad de servicio.

En relación al servicio que ofrecen los locales de comidas del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito es sumamente atractiva mediante la localización donde está ubicada, así como el ambiente diferente de cada negocio y las diferentes estrategias de atención al cliente, entonces cabe recalcar que es uno de los atractivos turísticos de la zona, donde frecuentan turistas locales, nacionales e internacionales a degustar de los platos típicos de la Parroquia, la cual ellos buscan un servicio de calidad y que sus necesidades queden totalmente satisfechas.

Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son los factores que conllevan a las estrategias de la calidad de servicio en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito?

Sistematización del problema de investigación

1. ¿Cuáles son los beneficios de ofrecer una excelente calidad de servicio?
2. ¿Qué estrategias de calidad de servicio se debe aplicar en un negocio?
3. ¿Cuáles son las características del servicio al cliente?
4. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de servicio?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio a través de un estudio y análisis de los locales de comidas en la Asociación “Dorado Amanecer” del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la frecuencia de turistas (clientes) de los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito de la Asociación “Dorado Amanecer”.
- Identificar el servicio que ofrece el personal de los locales de comida de la “Asociación de Dorado Amanecer”.
- Analizar los factores de satisfacción al cliente de los locales de comida.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Para Ayra Elguera (2016) analizar la calidad de servicio influye en el benchmarking en los restaurantes, obteniendo como resultado y conclusión en su investigación que en tal sentido los clientes tienen una percepción buena al momento de recibir el servicio; por ende se puede decir que cuando los personales cumplen sus trabajos de acuerdo a las funciones establecidas por sus jefes, alcanzarán incrementar la aceptación en cuanto a las expectativas de sus clientes.

Entonces tomando referencia la calidad de servicio y los factores que conllevan a las estrategias en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, se puede evidenciar que el benchmarking sería una estrategia como técnica de captación de clientes y fidelizarlos, entonces es muy importante conocer el proceso de servicio dentro los restaurantes, además de la relación cliente-personal de servicio, tener una buena comunicación, estos aspectos serían beneficioso aplicarlos en el proyecto de investigación.

De la misma manera, en el artículo medición del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México, los autores Cadena Badilla, Vega Robles, Pérez y Quiroga, mencionan que la medida objetiva del nivel de calidad de servicio ayuda a identificar los factores que pueden ser considerados más importantes a la hora de medirlo en los restaurantes, además la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se generan antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido, de ahí la percepción de la calidad varia de un cliente a otro y él lo determina. (Cadena-Badilla, J. M., Vega-Robles, A., Pérez, I. R., & Quiroga, J. V., 2016, págs. 45-48).

Sin embargo para relacionar el tema de investigación con el artículo citado, se puede tomar como referencia que en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito mediante un análisis estadístico y aplicación de una encuesta se podrá evidenciar y conocer la calidad del servicio, esto va a permitir identificar características propias del servicio, utilizando estrategias de servicio al cliente, conociendo los diferentes niveles de satisfacción, entonces se puede decir que para determinar las características valoradas por los clientes, se debe realizar un análisis parcial por dimensión de cada factor, la cual se obtendrán ítems más relevante para la percepción de la calidad de servicio de los restaurantes.

En la investigación realizada por Vera y Trujillo donde mencionan en su artículo "Escala Mexicana de Calidad en el Servicio en Restaurantes (EMCASER), que la calidad de servicio está dada por ocho factores, los tres reactivos por cada atributo tienden a converger en el mismo factor a excepción de los reactivos para los atributos de iluminación, empatía y conocimiento, en el caso de estos tres atributos, solo dos de los reactivos para rapidez, estandarización,

empatía, conocimiento y cumplimiento convergen en el mismo factor. Todos estos atributos tienen relación con el personal. (Vera, J., & Trujillo, A. , 2017, pág. 49).

Por lo consiguiente para evidenciar la relación sobre la calidad de servicio de la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, se pretende conjuntar los reactivos en un solo atributo: opciones de pago, estacionamiento, temperatura de comida, variedad de platillos, consistencia en el servicio, tamaño del platillo y ubicación del restaurante, obteniendo un factor que agrupa los atributos de frescura de los alimentos, higiene de la comida, olor de la comida, apariencia del platillo (apetecible) y sabor de la comida.

Para Solano y Uzcátegui explican en su artículo "Validez y confiablidad de una escala de medida para la calidad de servicio de los Restaurantes Ubicados en la Zona Turística de Puerto Bolívar, que al aplicar una muestra de 166 clientes que visitaron los restaurantes y es posible evidenciar que existen factores subyacentes la cual la calidad de servicio está dada en la capacidad de respuesta y garantías brindadas, y que lo más importante es el servicio de instalaciones y ambientación. (Solano, J., & Uzcátegui, C., 2017).

Entonces dentro de la investigación la calidad de servicio de la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, se debe aplicar de manera oportuna la muestra de 20 clientes que visitan los locales de comida para realizar un estudio y conocer como es la calidad de servicio y atención al cliente, esto mediante la aplicación de la encuesta, para obtener conclusiones.

Por lo consiguiente, el autor Merino, menciona en su trabajo de investigación que se debe realizar un plan de mejora de calidad en el área de servicio del Restaurante Pack Choy, que está ubicado en la ciudad de Tulcán Ecuador, además se debe realizar un análisis interno y externo de los procesos que se llevan a cabo en el restaurante, y que de la misma manera mediante la encuesta se pudo evidenciar la satisfacción al cliente, para esto se debe tomar en consideración la relación calidad-precio, lo que indica que los clientes visitan el restaurante debido a los bajos precios. (Arias Merino, 2017)

En la investigación se puede percatar que la calidad de servicio de la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, mantiene la relación calidad-precio en cada uno de los locales de comida, y a su vez los clientes quedan satisfechos por la presentación de los platillos, pero los administradores no cuenta con una política de calidad y de procesos estandarizados, esto hace que el personal ofrezca un servicio de manera sistemática, entonces se puede aplicar estrategias de servicio al cliente y cambios en los

objetivos de cada restaurante, para sí cumplir con servicio completo y así los clientes queden satisfechos por la calidad de servicio.

Para López, en su trabajo de investigación la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy´ de la ciudad de Guayaquil, aplicó una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente, y pudo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes, entonces pudo evidenciar y concluir que el servicio al cliente es muy importante en las empresas, y depende mucho el éxito o el fracaso de la misma. De la misma manera a través del estudio realizado le permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. (López Mosquera, 2018, pág. 80)

Entonces se puede evidenciar que en el trabajo de investigación la calidad de servicio de la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, los factores de calidad de servicio deben ser aplicados de una manera eficiente para llegar al éxito de la calidad de servicio, a su vez mejorar la atención al cliente como por ejemplo ofreciendo un trato personalizado y un servicio rápido, esto ayudará a mejorar mucho más la demanda de cada uno de los locales o restaurantes, y obviamente la satisfacción al cliente.

BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE

La calidad de servicio

Para Camisión y González, menciona que:

> "La calidad de servicio ha sido objeto de múltiples conceptualizaciones. Una de ello la naturaleza difusa y compleja del concepto, así se introduce el concepto de "calidad percibida, de los servicios como la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios". (Camisón, C., Cruz, S., & González, T., 2006)

Así mismo para Tigani, explica:

En su libro excelencia en el servicio define a la calidad como "la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o área valor para alguien" (Tigani D. , 2006, pág. 25).

Para el autor Gonzalez, en su libro de Introducción a la gestión de calidad, define el concepto de calidad, como "la propiedad o conjuntos de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". (González, 2012, pág. 7).

Por lo consiguiente, para Sánchez la define como "el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas" (Sánchez, 2013, pág. 56).

De tal manera que los autores Quiñones y Vega manifiesta que la calidad es "la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio". (Quiñones, M. E. V., & de Vega, L. A., 2014).

De la misma manera López Lemos menciona que:

> Las normas ISO que orientan la calidad a nivel mundial han tenido en los últimos años un desarrollo armónico, pues las necesidades de los clientes son las que marcan la pauta y la mejora continua hace parte de la competitividad. Por lo tanto, la norma ISO 9001 ha establecido unos requisitos mínimos para con la política de calidad en todas sus ediciones, como de incluir compromiso explícito para con el cumplimiento de los requisitos y la orientación hacia la satisfacción del cliente y la mejora continua. (López Lemos, 2015).

De esta manera la Real Academia Española (RAE, 2019) define a la calidad (del latín qualitas) como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, una buena calidad, superioridad o excelencia, también la explica como la adecuación establece

dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a caracteristicas o propiedades y, segundo, su bondad para valorar "algo" a través de ella.

Sin embargo los autores, Aveces y Solórzano, mencionan que:

La importancia de calidad de servicio radica en el cliente que no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias". (Aceves, J., & Solórzano, B., 2013).

Factores de calidad de servicio

Para los autores Schmalbach, Ibargüen y Hernández explican:

> Cuáles son las herramientas para el análisis causal de los modelos teóricos donde existen diferentes estudios que han intentado conseguir un esquema ideal para valorar la calidad de servicio, a través de propuestas que buscaron la identificación y conceptualización de los factores que lo caracterizan, la presentación de un instrumento modelo para la obtención de datos o la elección de un método matemático para determinar los efectos entre variables. (Schmalbach, J. C. V., Ibargüen, V. Q., & Hernández, I. B., 2012, pág. 386).

A continuación, se presentan los diferentes factores que conllevan a establecer la calidad de servicio:

Atención al cliente

En el manual de atención al cliente (Para la Promoción, 2013, pág. 13) define a "la atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado". Atender al cliente, significa el reconocer la presencia del cliente estableciendo el contacto visual y al mismo tiempo darle la bienvenida, hacerlo sentir que tiene el apoyo, modulando el tono de voz y siendo diplomático.

Ambiente agradable

Así mismo para Avendaño y Hernández, mencionan que:

El cliente necesita sentirse cómodo tanto física como psicológicamente, físicamente contar con un lugar para esperar, descansar, hablar o tratar asuntos de trabajo en buenas condiciones (ventilado, iluminado, espacioso, etc) y psicológicamente, estar seguros de que van a ser atendidos de forma adecuada y con la confianza de que se reconocerán sus necesidades. (Avendaño, A. A., & Hernández, M. Y. M., 2014).

Trato personalizado

Para Tschohl, explica que "las grandes empresas tienen, precisamente por su tamaño una gran oportunidad. Con mucha probabilidad, los clientes, no espera que en esas empresas les den un trato personalizado". (Tschohl, 2008, pág. 46).

Servicio rápido

Para Estrada, menciona que:

> La idea que debe fijarse en su mente es la siguiente: haga que su servicio supere las expectativas de sus clientes. De esta forma, ellos lo notarán, reaccionarán recomendándolo a sus amigos y familiares, desearán volver para comprar. De tal manera que el autor Estrada explica que "la calidad no tiene nada de misterioso". Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. (Estrada Vera, W., 2007).

Satisfacción al cliente

En este punto debemos preguntar al cliente si se cubrieron sus expectativas, sino fue así debemos aclarar la situación, establecer alguna acción correctiva y por ultimo despedir amablemente al cliente. Entonces el autor Tigani explica que "El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir, de lo que nosotros vendemos, durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comprando con perder un cliente". (Tigani D. , 2006, pág. 10)

Expectativa del cliente

Es buscar exceder las expectativas del cliente siempre que esto sea posible, si algo rutinario debemos actuar con rapidez, en caso contrario debemos convenir es un plan de acción. la calidad de servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que

agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Por lo tanto, para el autor Tigani explica que "la excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente". (Tigani D. , 2006, pág. 16).

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación, se presenta la metodología utilizada para abordar la investigación la calidad de servicio la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito.

Tipo de la investigación

Para Hernández Sampiere "Los alcances resultan de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio, además dependen de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio". (Hernández Sampiere, 2014, pág. 89).

Investigación exploratoria

Así mismo para el autor Sampiere, indica en su libro de metrología de la investigación que "los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes". (Hernández Sampiere, 2014, pág. 91).

En la investigación se iniciará desde la exploratoria la cual me permitirá de una manera simple y eficaz estudiar de manera directa el objeto de estudio y el problema de investigación que es determinar los factores de calidad en la "Asociación Dorado Amanecer" de los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito que es el campo de estudio, analizar e indagar cada una de los aspectos de servicio la cual enfatiza en el trato, respeto, cordialidad, atención, comodidad etc.

Además, la investigación se enfocará en diagnosticar directamente el servicio al cliente, que tendrá relación, contacto y familiarización con los propietarios de cada uno de los locales de comida. De tal manera que desde la observación se podrá evidenciar los problemas, cuáles serán sus causas y efectos dentro de la investigación.

Enfoque de investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. En esta investigación se aplicará enfoque cualitativo y cuantitativo.

Enfoque cuantitativo

Para Sampiere menciona que:

> El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernández Sampiere, 2014, pág. 4).

De esta manera se aplicará en enfoque cuantitativo porque se inició determinando el objeto de estudio, donde se determinó la variable de investigación, problema de investigación, objetivos y se justificó la investigación, por lo consiguiente permitirá medir y estimar magnitudes del problema de investigación es decir, cuáles son los factores de calidad de servicio en los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, donde se recolectó datos reales para la investigación, pero para percatar y dar una explicación más profunda se aplicará la encuesta a los clientes que visitan y frecuentan los locales de comida.

Enfoque cualitativo

De la misma manera Sampiere explica que:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. sin embargo, en lugar de que la calidad sobre las preguntas de investigación proceda a la proceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. (Hernández Sampiere, 2014, pág. 7).

En la investigación cualitativa se la aplicará mediante la relección de datos de los propietarios de los locales de comida del Puerto Pesquero de la Parroquia Anconcito que conforman la "Asociación Dorado Amanecer", donde se realizarán preguntas relacionas a su local y la relación con el cliente, como es la calidad de servicio, atención al cliente, etc. Por lo tanto, es importante que la aplicación de entrevistas porque es un instrumento de carácter cualitativo, que también se analizará los resultados, hechos para su interpretación, esto permitirá que la investigación tenga flexibilidad y poder llegar a la solución del problema, obteniendo conclusiones.

Modalidad de investigación

Investigación de campo

En esta modalidad se la aplicó en el campo de investigación en el Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito, específicamente en los locales de comida de la "Asociación Dorado Amanecer", la cual permitió recaudar la mayor información posible y así detectar el problema de investigación, conocer que tal es el servicio al cliente en el lugar, analizar la competencia de

los locales en cuanto al servicio y calidad como tal, entonces para esto es indispensable visitar varias veces el campo de estudio, realizar una investigación In-situ para analizar la situación actual, es decir aquí se tomó en cuenta que se aplicará encuestas a los clientes y entrevistas a los propietarios de los locales la cual aborda a la investigación y se relaciona mucho para llegar a la solución del problema.

Investigación bibliográfica o documental

De la misma manera para Torrez, menciona que "La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio". (Bernal Torres, 2010, pág. 111).

Entonces, para recaudar información y poder sustentar información teórica de la investigación muy relacionada con la Calidad de Servicio, se pudo relacionar libros que contenían información necesaria para fundamentar el marco teórico, fuentes bibliográficas como revistas de investigación, documentos de sitios web, Pdf, Power Point, tesis, etc. De tal manera que consultó varios autores citándolos en forma cronológica de sus teorías como fuente de referencia para la investigación.

Métodos de investigación

Método deductivo

De la misma manera para el autor Torrez afirma que este método de razonamiento consiste en "tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares". El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc. de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal Torres, 2010, pág. 59).

En la investigación se genera interés en explicar las características de los factores de calidad, explicados en el marco teórico la cual permitió sustentar las diferentes teorías, la cual se deduce mediante las dimensiones de calidad de los datos obtenidos en la exploración de la investigación, es decir en el objeto de estudio. De tal manera que es importante analizar el entorno, la identificación de clientes, competencia, servicio cliente, etc., factores que ya se mencionaron en la investigación.

Método analítico

Así mismo para Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. explican que:

> El método analítico que consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas. (Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. , 2011, pág. 20). De tal manera que en la investigación se determinará los factores de calidad de servicio mediante un análisis de los procesos de atención al cliente en los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, además analizar precisamente a los clientes con respecto a la frecuencia de visita en los locales, así también analizar la calidad servicio como factor de satisfacción y también diagnosticar a la competencia de los locales de comida que conforman la Asociación de "Dorado Amanecer.

Técnicas de investigación

Técnicas cualitativas

Observación

Por lo tanto, para Sampiere explica que "adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente, estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones". (Hernández Sampiere, 2014, pág. 399). Entonces se puede explicar que en la investigación realizada en los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito se indagará y describirá los factores de la calidad de servicio, para conocer el problema y poder ser explicado, así mismo se obtuvo conclusiones sobre las características que fueron extraídas del análisis del cliente, en cuanto a la atención.

Entrevista

Así mismo el autor Sampiere define a la entrevista como "una reunión para conversar e intercambiar entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) y otra (entrevistados).

(Hernández Sampiere, 2014, pág. 403). Entonces dentro de la investigación se establecerá la aplicación de una entrevista con preguntas abiertas a los propietarios de los locales de comida de la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, este instrumento permitirá conocer la situación actual de cómo los propietarios o administradores de los negocios establecen relaciones con los clientes para ofrecer una calidad ideal para satisfacer las expectativas y gustos del cliente.

Técnicas cuantitativas

Encuesta

Por lo consiguiente el autor Hernández Sampiere en su libro de metodología de investigación explica que "un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir". (Hernández Sampiere, 2014, pág. 217). De tal manera que en la investigación se aplicará una encuesta a 20 clientes que frecuentan en los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, específicamente en la Asociación "Dorado Amanecer", elaborando un cuestionario con preguntas cerradas la cual permitirá obtener resultados que luego serán tabulados para su respectivo análisis e interpretación, de esta manera se abordará la solución del problema.

DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Fuentes e instrumentos

Fuentes primarias

Son aquellas fuentes que dentro de la investigación proporciono recoger información de manera directa en el objeto de estudio específicamente en los locales de comida del Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito de la Asociación "Dorado Amanecer", en este caso se recogió la información del testimonio de los propietarios de los locales, conocer los procesos de calidad del servicio que ofrecen a los clientes, además de la información de los propios clientes, la cual serán evaluados y analizados de manera cuantitativa, de tal manera se detectó el problema de investigación.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias permitieron interpretar y analizar mediante las fuentes primarias, es decir el resultado posiblemente de la revisión bibliográfica entre ellas: de investigaciones de libros, documentos web, pdf, artículos científicos, revistas, prensa, críticas, comentarios, etc. que netamente están relacionados con la variable de investigación la calidad de servicio.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Población

Para Sampiere define a la:

> La población o universo que es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las caracteristicas de la población o consideran que la muestra representa de manera automática. (Hernández Sampiere, 2014, pág. 174) . Entonces se aplicará según la demanda en los restaurantes la visita de los fines de semana de 500 a 1000 personas y días normales de 100 a 200 personas en todo el patio de comidas.

Muestra

De la misma manera Hernández Sampiere, explica que, para el proceso cuantitativo, "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población". (Hernández Sampiere, 2014, pág. 173).

DISEÑO DEL MUESTREO

Muestreo no probabilístico

Para Rojas menciona que el muestreo no probabilístico "es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por criterio preestablecido". (Rojas, 2011, pág. 57) Las muestras que se seleccionan buscan, desde luego una representatividad de la población, pero puede tener falencias, según su situación.

Entonces en la presente investigación se aplicará un muestreo por conveniencia, que se realizará mediante el criterio del investigador según el caso, es decir se podrá evidenciar un total 100 a 200 tomando como la población de visitas frecuentes en los locales de comida, pero por criterio según la situación sanitaria actualmente hay poca demanda y visita se aplicará 20 encuestas para los clientes que visitan y frecuentan los restaurantes, tomando en consideración la demanda de un día normal de servicio de restauración en la Asociación "Dorado Amanecer".

Muestreo por Conveniencia

POBLACIÓN SEGÚN DEMANDA DE VISITA (DÍA NORMAL)	MUESTRA
100 a 200 clientes	20 encuestas para aplicar a clientes.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabulación y análisis de resultados

Finalizando el trabajo de investigación, se realizó el análisis e interpretación de las encuestas con el objetivo de conocer la calidad de servicio y evidenciar la satisfacción al cliente de la Asociación "Dorado Amanecer", del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, esta información será procesada y tabulada en programa de Excel para organizar datos obtenidos y poder obtener conclusiones y recomendaciones, los resultados se muestran a continuación:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a los clientes

Datos De Clasificación: *Nacionalidad*

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes son ecuatorianos de la muestra que se tomó 19 que representan el 95% clientes nacionales y el 5% menor porcentaje de clientes de otros países, esto debido a que ha bajado la demanda de clientes extranjero por la situación actual, solo la mayoría de clientes son locales y nacionales, para esto se debe temer en cuenta la demanda de clientes nacionales, véase en anexo, tabla y gráfica 1.

Datos De Clasificación: *Cuidad de residencia*

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes que frecuentan más visitas son clientes de la cuidad de Salinas con un 50%, el 35% de la ciudad de libertad y el 15% de la ciudad de Santa Elena, debido a que los clientes son locales, y siempre frecuentan la visita los fines de semana. Véase en anexo, tabla y gráfica 2.

Datos De Clasificación: *Tipos de clientes*

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes que frecuentan son clientes nacionales con 50% es decir que son de las diferentes provincias del país, así mismo el 45% son clientes locales y el 5% son clientes extranjeros, entonces la mayoría de personas son turistas que vistan los restaurantes en épocas de demanda, solo los fines de semana hay más visitas y frecuentemente quedan ocupados los locales de comida. Véase en anexo, tabla y gráfica 3.

Datos De Clasificación: *Sexo*

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes que frecuentan son hombres con un 65% de la muestra tomada y el 35% son mujeres, esto quiere decir que este porcentaje representa la demanda total de clientes. Véase en anexo, tabla y gráfica 4.

Datos De Clasificación: *Rango de edad*

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes que frecuentan son clientes que tienen un rango de edad de 20 a 30 años que representan el 40% total de la muestra, así mismo el 35% que son clientes que tienen un rango de edad de 31 a 40 años, el 15% de 41 a 50 años y así mismo el 10% de 51 años en adelante, motivo por el cual la mayoría de clientes que son padres de familias, llevan a sus familias a degustar los platos de comida en cada uno de los restaurantes. Véase en anexo, tabla y gráfica 5.

Preguntas de encuesta a clientes

1.- ¿Cree usted que la atención es un factor muy importante en el servicio de restauración?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes contestaron con un 100% que representan las 20 personas que se tomó como muestra, mencionando que la atención al cliente es un factor super importante en el servicio de restauración, esto debido a la mayoría de clientes buscan un excelente trato y cordialidad, para llegar a una buena atención personalizada, además los propietarios de cada restaurante se empeñe en ofrecer algo diferente en el servicio. Véase en anexo, tabla y gráfica 6.

2.- ¿Cómo calificaría usted, la comunicación y relación del personal del servicio-cliente?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes contestaron con un 50% que la comunicación y relación que tiene el personal de servicio con el cliente es satisfecho para ellos como consumidores, porque están supliendo con sus necesidades gustos y preferencias con el servicio de restauración, en cambio un 30% está

totalmente satisfecho y 20% está muy satisfecho con la manera de como el personal de servicio ofrece su atención personalizada, la cual el objetivo de cada propietario es tener una comunicación buena con el cliente. Véase en anexo, tabla y gráfica 7.

3.- ¿Cree usted, que los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer" cumplen con las condiciones ambientales de higiene?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 100% asegurando que los diferentes restaurantes si cumplen con las condiciones ambientales de higiene, de tal manera que los clientes siempre buscan un ambiente agradable donde sentirse seguro, la cual los propietarios afirman que ellos mantienen la higiene de los alimentos para la preparación de los diferente platos de comida para ofrecerle a los clientes, así como la limpieza de las mesas donde se sirven los alimentos. Véase en anexo, tabla y gráfica 8.

4.- ¿Cuán satisfecho, está usted como cliente con la atención del personal que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 75% que la atención que ofrece los propietarios para los clientes es satisfecha, porque cada restaurante ofrece algo diferente en la calidad de servicio, en cambio el 15% contestaron que es muy satisfecho y el 10% es totalmente satisfecho, resumiendo que la atención al cliente es el motor primordial en el área de servicio, y que la mayoría de empresas que ofrecen servicio de restauración lo hacen diferente uno al otro, cada quién con sus estrategias de servicio a ofrecerlo para captación de clientes. Véase en anexo, tabla y gráfica 9.

5.- ¿Qué servicios adicionales ha recibido usted como cliente en los restaurantes?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 90% que uno de los servicios adicionales que han recibido como cliente en los restaurantes, es servicio de entrega a domicilio ya que los clientes tienen el

contacto directo con los propietarios de los restaurantes, la cual hacen sus pedidos para que se los entreguen en la puerta de sus hogares, esto es una estrategia que los restaurantes de la Asociación mantienen, en cambio el 5% contestaron que reciben postres de bienvenida y a veces platos de comida adicional al que piden, es decir que los propietarios tienen contacto directo con los clientes para ofrecer sus servicio completo. Véase en anexo, tabla y gráfica 10.

6.- ¿Qué factores de satisfacción al cliente cree usted que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 50% tanto en el buen trato/cordialidad y atención personalizada que consideran que estos factores de satisfacción al cliente ofrecen los restaurantes, tomando en consideración que los clientes siempre buscan estos factores que llaman la atención al momento de ofrecer un buen servicio de restauración, es decir que los propietarios se preocupan más en la atención personalizada del cliente para satisfacer sus necesidades y exigencias. Véase en anexo, tabla y gráfica 11.

7.- ¿Cree usted que existe apoyo del personal del servicio y recomendación para el cliente?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 100% que Si existe apoyo del personal del servicio y recomendación para el cliente, la cual los propietarios toman apuntes de las sugerencias que los clientes recomienden acerca del servicio que se les ofrece, además de la atención y explicación de los menús de comida para servicio personalizado, es decir que el cliente pide a su gusto y preferencia, esto genera el camino hacia la eficiencia de calidad de servicio. Véase en anexo, tabla y gráfica 12.

8.- ¿Qué tan de acuerdo está usted como cliente de la eficiencia en la calidad de servicio que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 75% que están totalmente de acuerdo con la eficiencia en la

calidad de servicio que ofrece los restaurantes, y el 25% están de acuerdo, ya que sea por el servicio rápido, atención personalizada, ambiente agradable, buen trato, cordialidad, etc, que son los factores que se lleva a cabo para la eficiencia del servicio. Véase en anexo, tabla y gráfica 13.

9.- De acuerdo al servicio de restauración ofrecido de los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer". ¿Cómo considera usted que es la atención por parte del personal de atención y servicio al cliente?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 75%, la cual consideran que la atención por parte del personal de atención y servicio al cliente es la atención personalizada es decir que implica un trato directo del personal del servicio, en este caso los propietarios la cual toman en consideración las necesidades, gustos y preferencias para mejorar la atención al cliente, en cambio el 15% contestaron que es la atención inmediata y el 10% que la atención es oportuna, considerando que el servicio es dar una respuesta rápida y tener una buena comunicación con los clientes. Véase en anexo, tabla y gráfica 14.

10.- ¿Qué presentaciones y variedades de platos de comida ha degustado en los restaurantes? (seleccione varias si es necesario)

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", la mayoría de clientes contestaron con un 40% que han degustado presentaciones y variedades de platos de comida en los restaurantes tales como sopa y arroz marinero, que es un plato que tiene mucha demanda y además es super deliciosa mencionado por los clientes, así mismo el 20% han degustado el encebollado, el 15% los platos de mariscos y ceviche mixto, y el 10% los platos a la carta que más lo piden los turistas extranjeros que visitan los restaurantes causalmente, entonces se evidencia que existen un sinnúmero de variedades de platos de comida que los restaurante ofrecen para sus clientes y tienen mucha demanda por sus precios accesibles. Véase en anexo, tabla y gráfica 15.

11.- Recomendaría la calidad de servicio de los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer" y atención al cliente a otras personas?

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes contestaron con un 100% que si afirmaron que recomendaría la calidad de servicio de los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer” y atención al cliente a otras personas porque en sí es un sector turísticos y la mayoría de personas frecuentan las visitas del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, además mencionan los propietarios que mediante los factores de calidad de servicio mejoran los procesos de atención al cliente y captan nuevos para mejorar sus rentabilidad. Véase en anexo, tabla y gráfica 16.

12.- De manera general. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicios que ofrece los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”.

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada en los restaurantes de la Asociación “Dorado Amanecer”, la mayoría de clientes contestaron con un 65% que donde califican, la calidad de servicios que ofrece los restaurantes como buena, el 25% lo califica como muy buena y el 10% como excelente, entonces es importante tener un dialogo natural, personal y amigable con el cliente, para poder personalizar sus exigencias, gustos y deseos, tomando en consideración que los propietarios deben mantener estas estrategias de servicio al cliente y estar atento a sus necesidades para una buena atención al cliente. Véase en anexo, tabla y gráfica 17.

CONCLUSIONES

La investigación realizada en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito en base al estudio exploratorio sobre la Calidad de Servicio permitió obtener las siguientes conclusiones:

- En el puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito, específicamente en Asociación "Dorado Amanecer", existen 17 restaurantes que ofrecen una variedad de platos típicos del sector, la cual se pudo diagnosticar la frecuencia de turistas que visitan el lugar, frecuentemente los fines de semana hay mayor demanda visitando un total de 900 a 1000 clientes y de menor demanda de 100 a 200 clientes en todo el patio de comidas, es decir que los clientes son el principal motor de la actividad turísticas del sector para ofrecer un servicio diferente y personalizado.

- Se determinó que en sector de la restauración de la Asociación "Dorado Amanecer", mediante un análisis, algunos locales no aplican estrategias que permiten mejorar un excelente servicio, debido a que todavía faltan mejorar sus actividades de atención al cliente, a su vez se examinó que es muy importante aplicar factores de calidad de servicio, como lo es la atención al cliente, servicio rápido, atención personalizada, comodidad, satisfacción y cumplimientos de expectativas, etc., la cual permitirá incrementar la rentabilidades de los locales de comida y fidelizar mucho más al cliente.
- A su vez se pudo analizar el servicio como factor de satisfacción al cliente de todos los restaurantes de comida que conforman la Asociación "Dorado Amanecer", generalmente por los procesos de atención al cliente, es decir se pudo percatar que los clientes son más exigentes y piden de acuerdo a sus necesidades básicas, en este caso cada propietario debería generar más interés de cómo atender bien al cliente, generando una ventaja competitiva de los demás negocios.

RECOMENDACIONES

El estudio de investigación realizada en la Asociación "Dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito en base al estudio exploratorio sobre la Calidad de Servicio permitió obtener las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda establecer estrategias de calidad de servicio como lo es la atención al cliente, servicio rápido, atención personalizada, comodidad, satisfacción y cumplimientos de expectativas, la cual permitirá mejorar los procesos de calidad de servicio en la Asociación "Dorado Amanecer", ayudando así a los administradores, personal y clientes tener herramientas para brindar un excelente servicio.

- Dentro del sector de la restauración en la Asociación "Dorado Amanecer" se debe aplicar estrategias de captación de clientes, como es encuestas de opinión o sugerencias pedidas por los clientes, la cual permitirá establecer conclusiones y corregir errores para

brindar un mejor servicio, debido que en el sector existe mucha demanda de los platos turísticos del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito.

- Para satisfacer las necesidades de los clientes de la Asociación "Dorado Amanecer" se debe aplicar estrategias como, medir los niveles de satisfacción de los clientes, escuchar la opinión de los empleados, encuestar de satisfacción al cliente y Capacitar al personal para mejorar la satisfacción en el cliente, esto genera mayor interés de los administradores y personal de atención al cliente, brindando un servicio diferente y personalizado.

- En el sector de la restauración en la Asociación "Dorado Amanecer" debe aplicar estrategias de publicidad, ofrecer sus platos típicos a los clientes difundiendo sus promociones, variedad, y sabores en plataformas virtuales, páginas webs, o redes sociales la cual permitirá tener una ventaja competitiva en el mercado de restauración, es importante aplicar también cartas de los platos típicos a los clientes en el momento de la atención ya que los locales de comida no lo aplican porque es necesario fomentarlo como cultura de un buen servicio al cliente.

ANEXOS

Tablas y figuras

Datos de clasificación

Tabla 1 ***Nacionalidad***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Ecuatoriano	19	95%
Extranjero	1	5%
TOTAL	**20**	**100%**

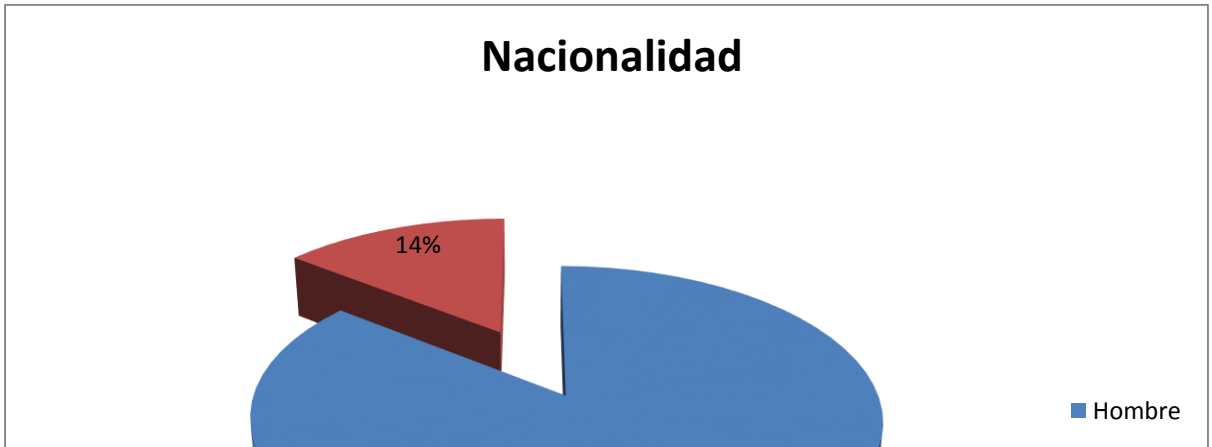


Figura 1 Nacionalidad

Tabla 2 ***Ciudad de residencia***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Salinas	10	50%
Libertad	7	35%
Santa Elena	3	15%
TOTAL	**20**	**100%**

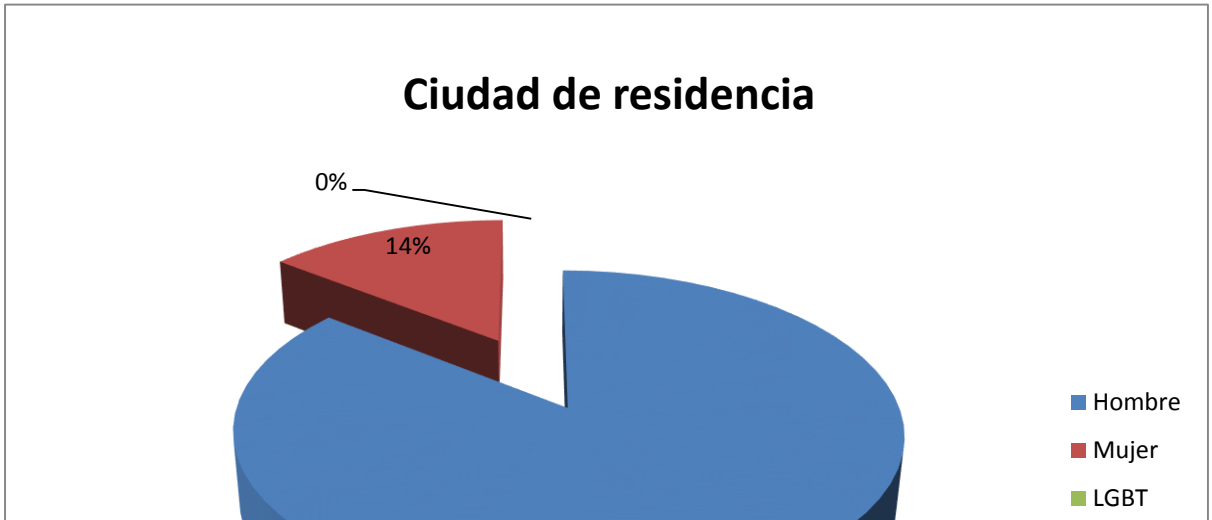


Figura 2 Ciudad de residencia

Tabla 3 ***Tipo de cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Local	9	45%
Nacional	10	50%
Extranjero	1	5%
TOTAL	**20**	**100%**

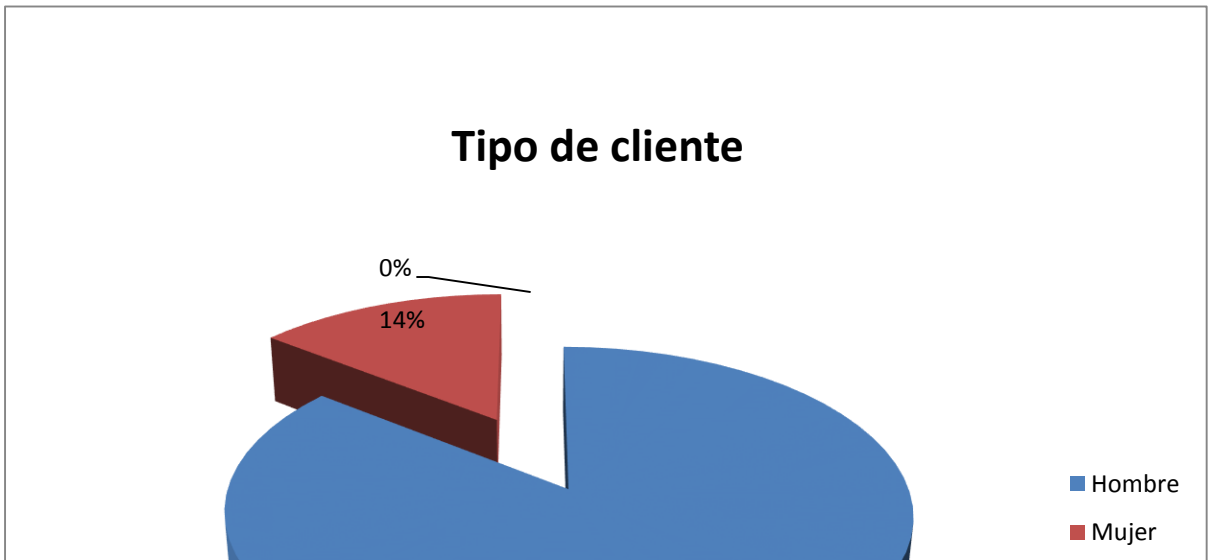


Figura 3 Tipo de cliente

Tabla 4 ***Sexo***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Hombre	13	65%
Mujer	7	35%
LGBT	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

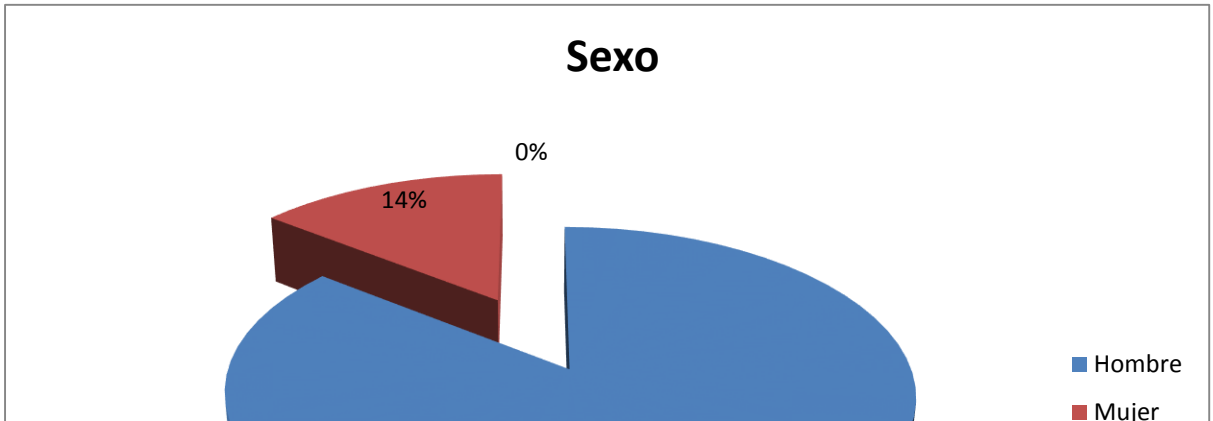


Figura 4 Sexo

Tabla 5 ***Rango de edad***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
20 a 30	8	40%
31 a 40	7	35%
41 a 50	3	15%
51 y más	2	10%
TOTAL	**20**	**100%**

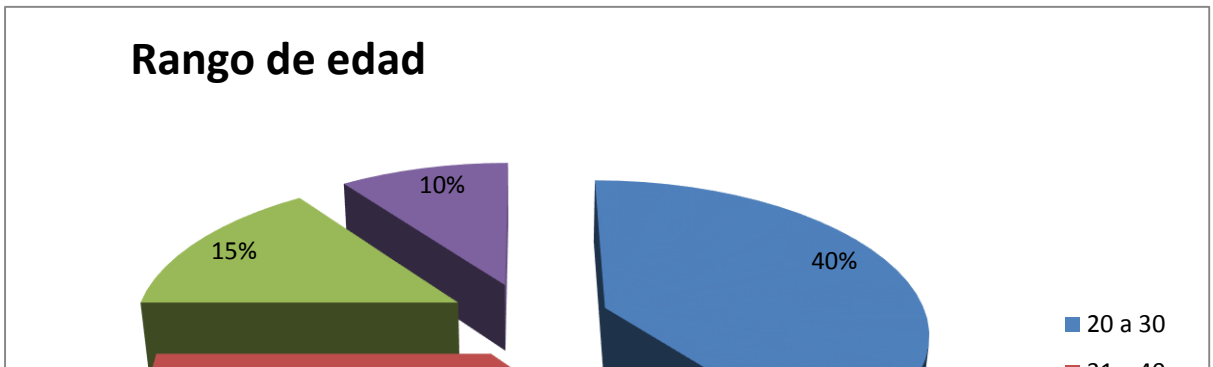


Figura5 Rango de edad

PREGUNTAS DE ENCUESTA A CLIENTES

Tabla 6 ***Importancia del servicio de restauración***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

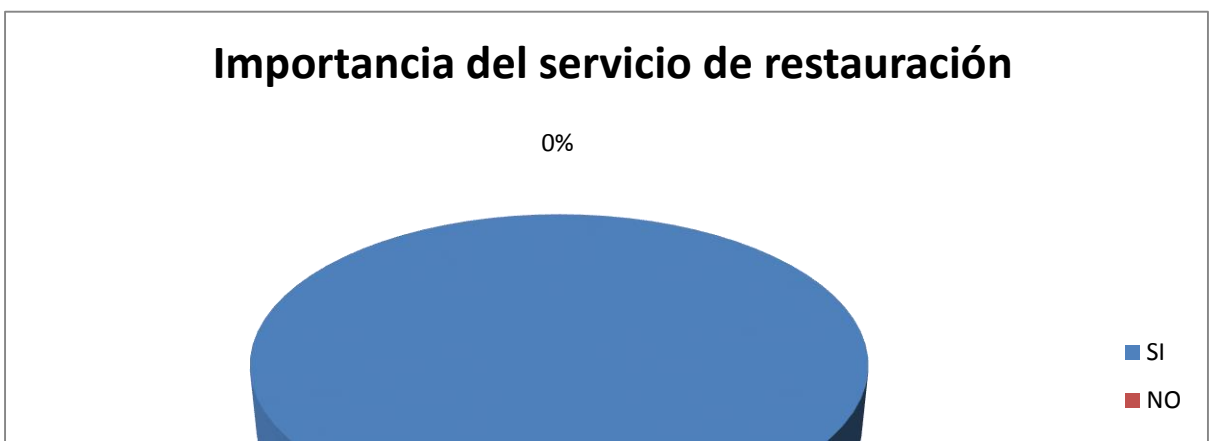


Figura 6 Importancia del servicio de restauración

Tabla 7 ***Comunicación y relación del personal del servicio-cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	6	30%
Muy Satisfecho	4	20%
Satisfecho	10	50%
Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

Figura 7 Comunicación y relación del personal del servicio-cliente

Tabla 8 ***Condiciones ambientales de higiene***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

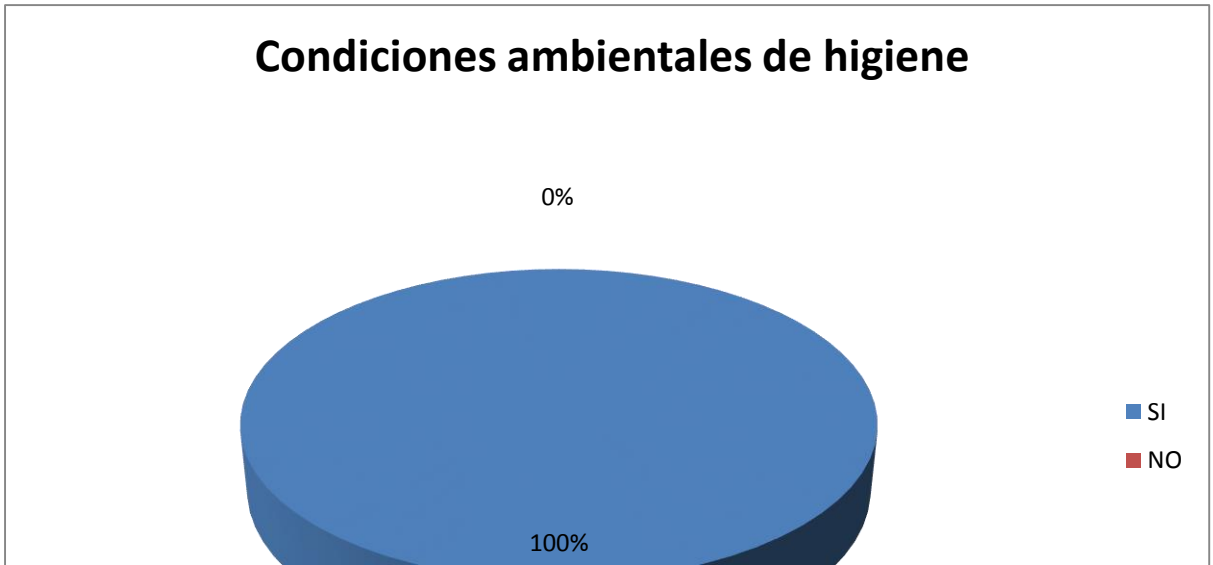


Figura 8 condiciones ambientales de higiene

Tabla 9 ***Satisfacción del cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	2	10%
Muy Satisfecho	3	15%
Satisfecho	15	75%
Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

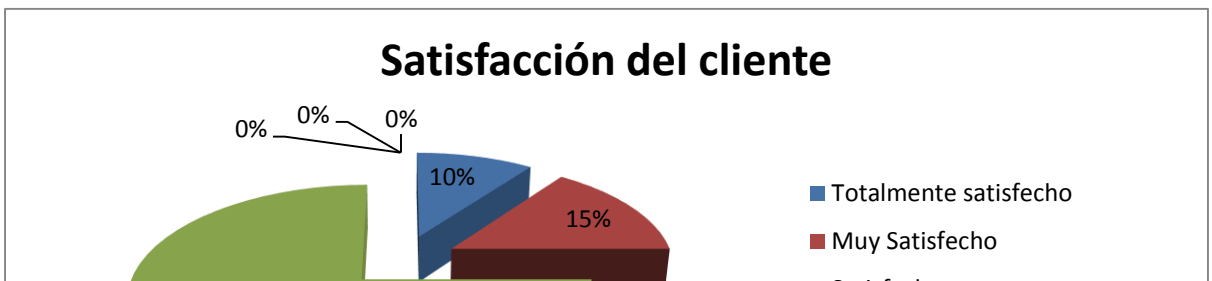


Figura 9 Satisfacción del cliente

Tabla 10 ***Servicios adicionales para el cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Postres de bienvenida	1	5%
Plato de comida adicional	1	5%
Servicio de entrega a domicilio	18	90%
Reservación para un evento	0	0%
Servicio completo por un día	0	0%
Servicio de buffet	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

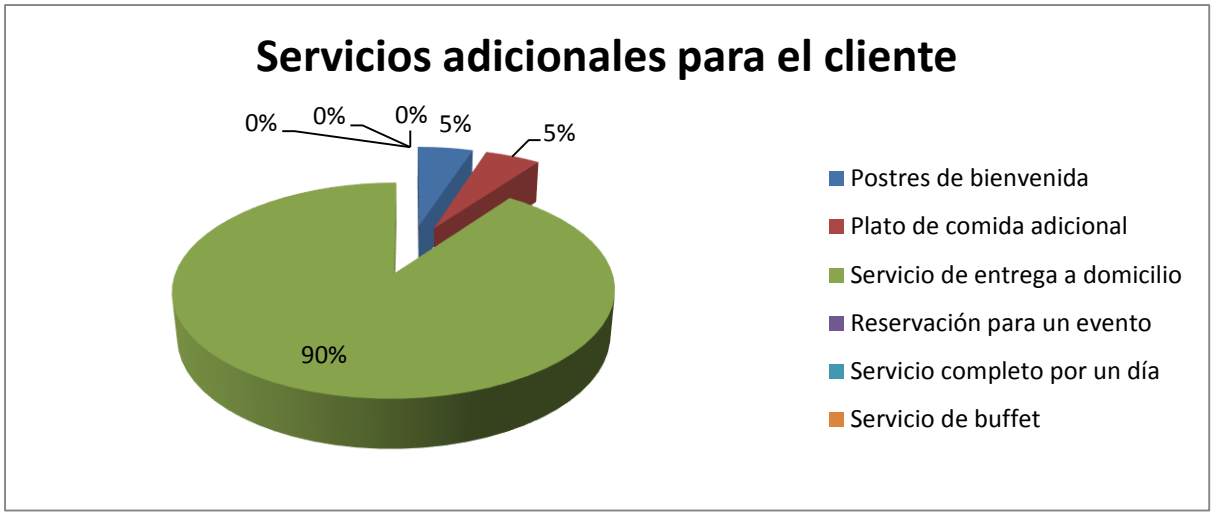


Figura 10 Servicios adicionales para el cliente

Tabla 11 ***Factores de satisfacción al cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Servicio rápido	0	0%
Atención personalizada	10	50%
Ambiente agradable	0	0%
Comodidad	0	0%
Servicios adicionales	0	0%
Buen trato/cordialidad	10	50%
TOTAL	20	100%

Figura 11 Factores de satisfacción al cliente

Tabla 12 ***Apoyo del personal del servicio***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

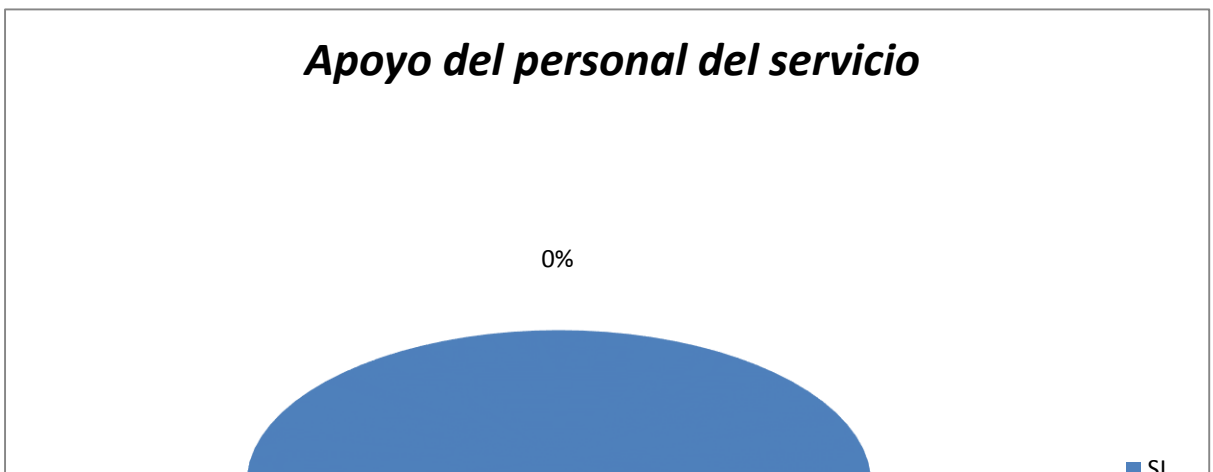


Figura 12 Apoyo del personal del servicio

Tabla 13 ***Eficiencia en la calidad de servicio***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	75%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	25%
TOTAL	**20**	**100%**

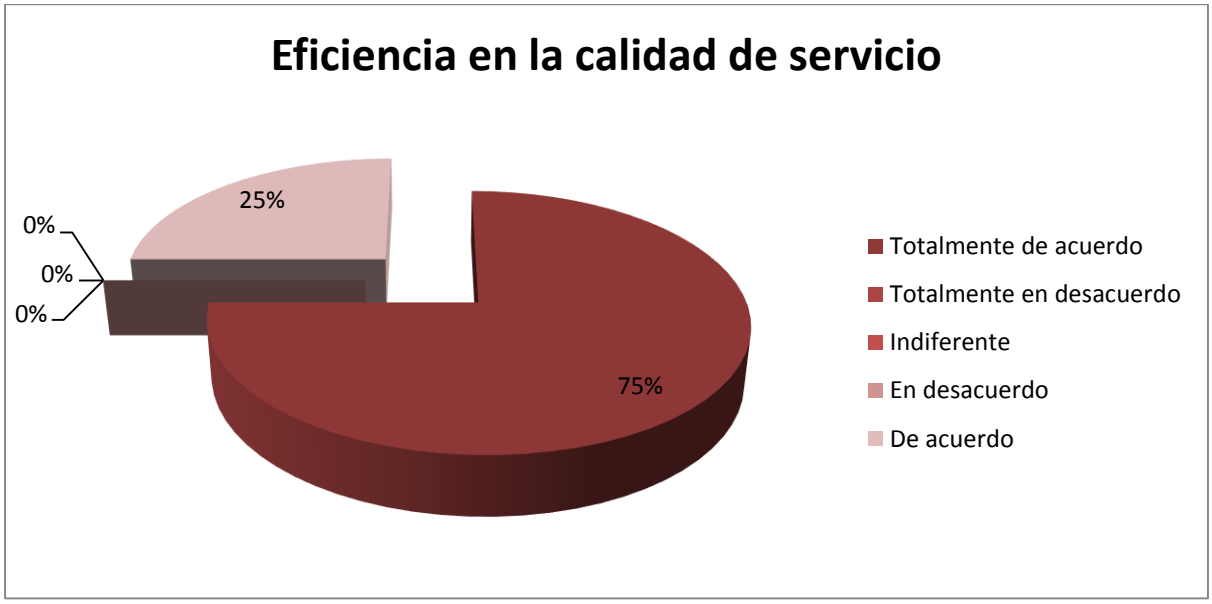


Figura 13 Eficiencia en la calidad de servicio

Tabla 14 ***Atención y servicio al cliente***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Atención inmediata	3	15%
Atención personalizada	15	75%
Atención oportuna	2	10%
Atención demorosa	0	0%
Atención pésima	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

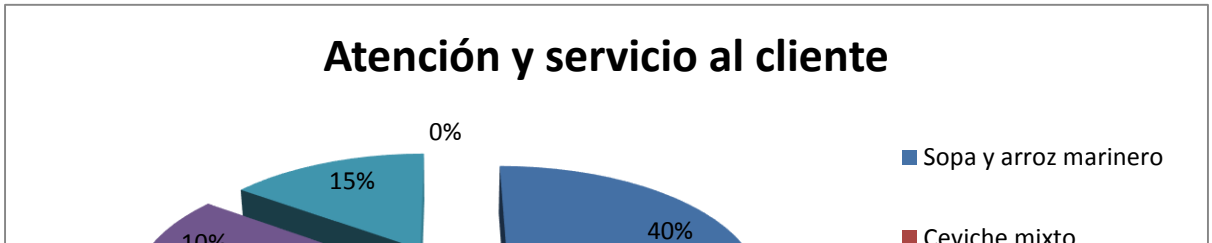


Figura 14 Atención y servicio al cliente

Tabla 15 ***Presentaciones y variedades de platos de comida***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Sopa y arroz marinero	8	40%
Ceviche mixto	3	15%
Encebollado	4	20%
Platos a la carta	2	10%
Platos de mariscos	3	15%
Otros platos de comida (especifique)	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

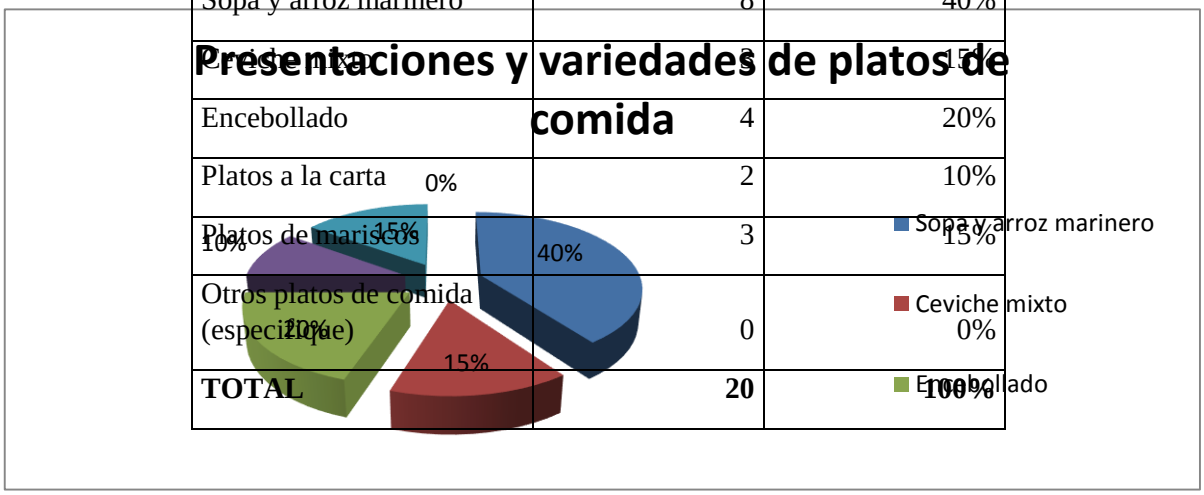


Figura 15 Presentaciones y variedades de platos de comida

Tabla 16 ***Recomendación de la calidad de servicio***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

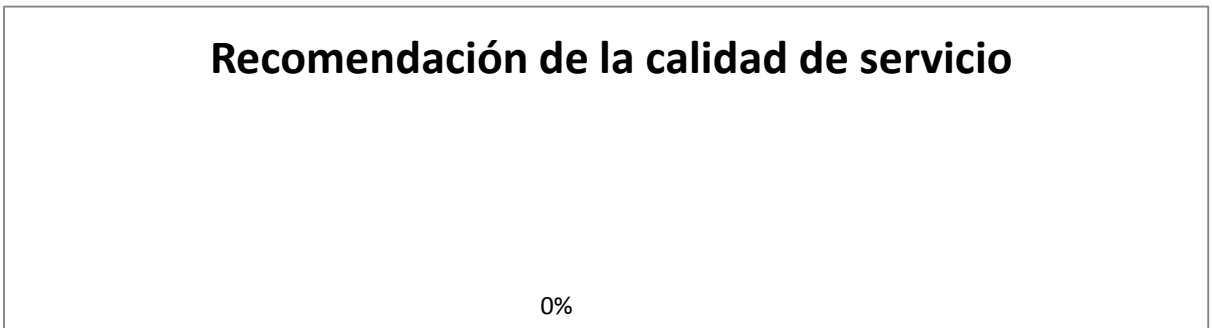


Figura 16 Recomendación de la calidad de servicio

Tabla 17 ***Calificación de la calidad de servicio***

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	2	10%
Muy buena	5	25%
Buena	13	65%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%

Pésimo	0	0%
TOTAL	**20**	**100%**

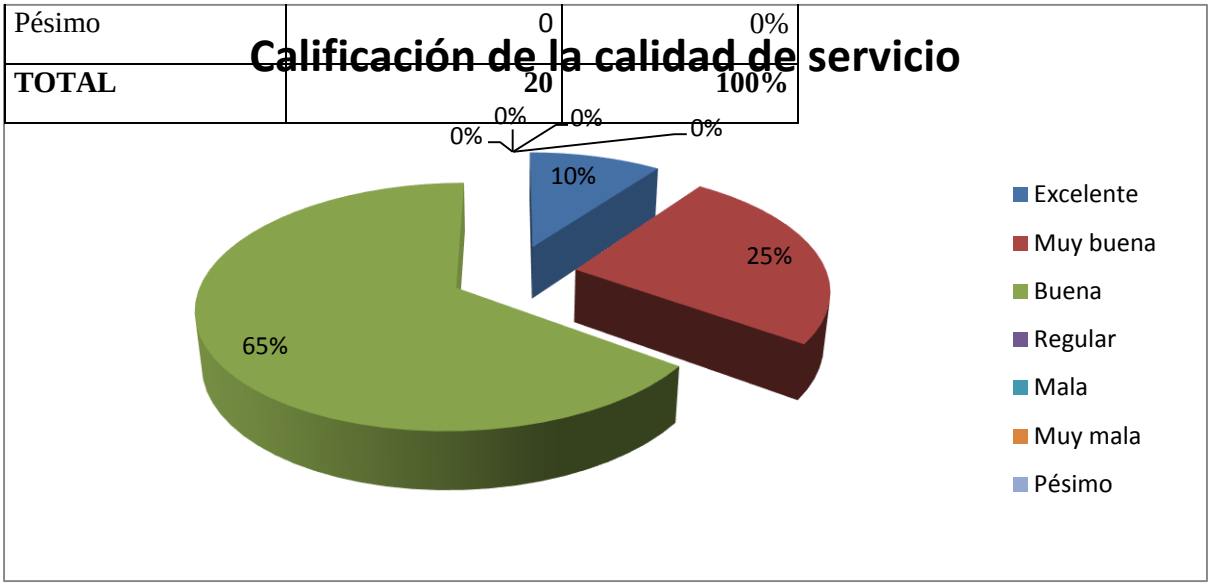
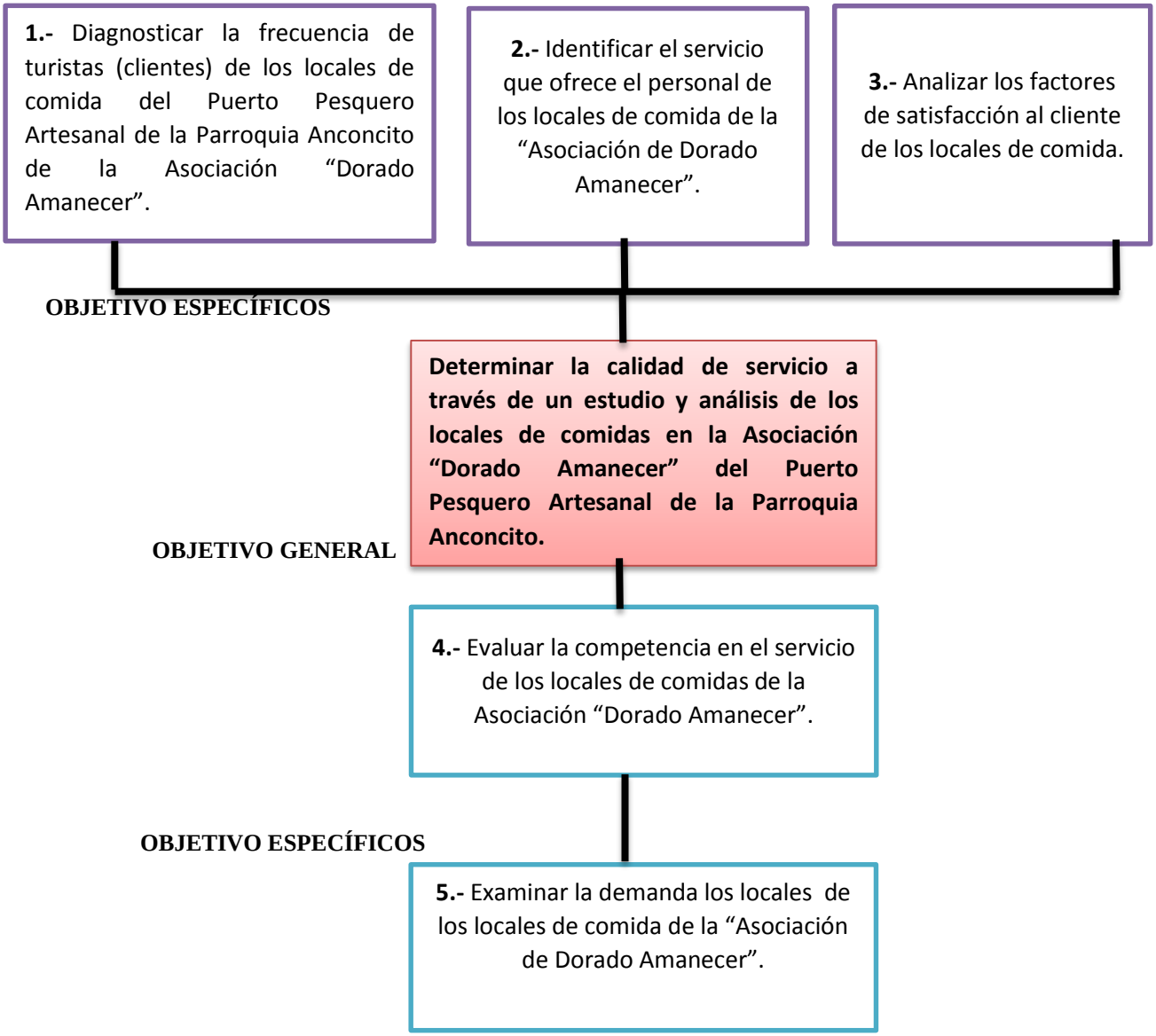


Figura 17 Calificación de la calidad de servicio

Ilustración 1 ***Árbol De Problemas***

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2 ***Árbol De Objetivos***



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3 ***Operacionalización De La Variable***

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad de servicio son los factores importantes por la cual se conllevan a la satisfacción al cliente cumpliendo con sus expectativas y deseos, ya sea por su calidad-precio, por su trato personalizado, Comodidad, buena atención, ambiente agradable y servicio rápido. (Jonathan Tomalá, 2020) Conceptos teóricos relacionados de los autores: (Camisón, C., Cruz, S., & González, T., 2006) (Tigani D. , 2006, pág. 25) (Pizzo, 2013) (Schmalbach, J. C. V., Ibargüen, V. Q., & Hernández, I. B., 2012)	Buena atención	-Relaciones con el cliente -Comunicación -Excelencia en el servicio	-¿Cree usted que la atención al cliente es un factor muy importante en el servicio de restauración? -¿Cómo es la comunicación y relación del personal del servicio-cliente? -¿Está satisfecho con la relación calidad/precio de los productos?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (cliente)
		Ambiente agradable	-Comodidad -Condiciones del negocio	-¿Cumple con las condiciones ambientales en el negocio? -¿Los locales de comida cuenta con la presentación adecuada para atender al cliente? -¿El personal cuenta un aspecto limpio y aseado? -¿Los equipamientos e instalaciones están en buen estado? -¿Consideras que se cumplen los estándares de higiene?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (propietarios)
		Trato personalizado	-Calidad excelente -Servicios excelentes -Presentación -Cordialidad	-¿Recibe información sobre el servicio ofrecido? -¿El personal de servicio ofrece un buen trato y relación con el cliente? -¿La atención del personal ha sido cordial y agradable?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (cliente)
		Servicio rápido	-Orientación hacia el cliente -Necesidades, gustos y deseos del cliente	-¿Cuáles son los servicios adicionales que ofrece los locales de comida? -¿Tiene capacidad de respuesta al servicio? -¿Qué estrategias de servicio rápido ofrecen los locales de comida?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (propietarios)
		Satisfacción al cliente	-Amabilidad al cliente -Clientes satisfechos -Publicidad y promoción -Compromiso y actitud	-¿Qué factores de satisfacción al cliente ofrece los locales de comida? -¿Ofrecen apoyo del personal y recomendaciones para el cliente? -¿Existe eficacia-eficiencia en el proceso de atención al cliente? -¿Cuál es su grado de satisfacción general?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (cliente)
		Expectativas del cliente	-Rapidez del servicio -Superar las expectativas -Valor agregado	-¿El cliente está satisfecho por el servicio? -¿Ofrecen información de sus servicios de restauración? ¿Qué presentaciones y variedad de platos de comida ofrecen los locales de comida?	Nominal, Ordinal y likert	Observación Encuesta (cliente)

FUENTE: Elaboración propia

Actualmente, la Asociación **"Dorado Amanecer"** cuenta con 17 locales de comida, del cual 12 laboraban antes de la época de la pandemia, por motivos de la situación actual solo funcionan actualmente 3 locales, de la misma manera por motivo de la situación 5 propietarios ya no alquilan los locales. El Presidente de la Asociación Walter Rojas manifestaba que durante las próximas semanas funciona el servicio de restauración de los locales de comida, según anunciaban los propietarios de cada local. De la misma manera se evidencia que los locales de comida laboran desde hace 6 años, es decir el mismo tiempo desde que se construyó el Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito y se abrieron muchos emprendimientos y negocios para mejorar la economia de la localidad.

Ilustración 4 ***Base de Datos Actualizado de los Locales de Comida de la Asociación "dorado Amanecer" del Puerto Pesquero Artesanal de Anconcito***

Fuente: Elaboración propia

N° DE LOCALES DE COMIDA	NOMBRE DE LOS LOCALES DE COMIDA	PROPIETARIO	FUNCIONAMIENTO
1	Cevichería de "Fruko"	Sr. Walter Rojas	Funciona actualmente
2	Comedor "Los Gemelos"	Sra. Telma García	X
3	Comedor Catita Esquinero	X	X
4	Picantería de "Alexandrita"	Sra. Helena Bodero	Funciona actualmente
5	Comedor "Mishelle"	Sra. Bertha Mora	X
6	Comedor Patacón Pisado	Sr. Julio Rojas	X
7	Comedor "Don Víctor"	Sr. Víctor Temenpagay	Funciona actualmente
8	Comedor "Mirellita"	Sra. Betsy Bodero	X
9	D' Genner dulce y algo más.	Sr. Enrique Coyantes	X
10	Comedor "Divino Jesús"	Sra. Wendy Rojas	X
11	Comedor las "Delicias de María"	X	X
12	Jugueria "D'Ramon"	Sr. Ramón Delgado	X
13	Comedor "Hellen"	X	X
14	Comedor "Poseidón"	X	X
15	Soda Bar Marivel	Sra. Marivel Zambrano	X
16	Comedor "Mi belleza Zulemita"	Sr. Teófilo Castillo	X
17	Cevichería "Sin Nombre"	X	X

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN 001 ADE 2020-2

Cuestionario N° ☐

Ilustración 5 *Formato De Encuesta Al Cliente*

Datos de Clasificación:

Nombre: …… Procedencia:
Nacionalidad: …… País: ……. Cuidad: ……..

Tipo de cliente: Local ☐ Nacional ☐ Extranjero ☐

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐ LGBT ☐ **Rango de Edad:** 20 a 30 ☐ 31 a 40 ☐ 41 a 50 ☐ 51 y más ☐

Buenos días/tardes/noches, soy estudiante de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, estoy conservando con personas como usted sobre importantes temas, todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad y desde ya agradecemos su atención.

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer", del Puerto Pesquero Artesanal de la Parroquia Anconcito mediante la aplicación de la encuesta a los clientes.

Preguntas.-

1.- ¿Cree usted que la atención es un factor muy importante en el servicio de restauración?

SI ☐ NO ☐

2.- ¿Cómo calificaría usted, la comunicación y relación del personal del servicio-cliente?

- Totalmente satisfecho
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

☐

3.- ¿Cree usted, que los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer" cumplen con las condiciones ambientales de higiene?

SI ☐ NO ☐

4.- ¿Cuán satisfecho, está usted como cliente con la atención del personal que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

- Totalmente satisfecho
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Ni tan satisfecho, ni Insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

☐

5.- ¿Qué servicios adicionales ha recibido usted como cliente en los restaurantes?

- Postres de bienvenida
- Plato de comida adicional
- Servicio de entrega a domicilio
- Reservación para un evento
- Servicio completo por un día
- Servicio de buffet

☐

6.- ¿Qué factores de satisfacción al cliente cree usted que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

- Servicio rápido
- Atención personalizada
- Ambiente agradable
- Comodidad
- Buen trato/cordialidad
- Servicios adicionales

7.- ¿Cree usted que existe apoyo del personal del servicio y recomendación para el cliente?

SI ☐ NO ☐

8.- ¿Qué tan de acuerdo está usted como cliente de la eficiencia en la calidad de servicio que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9.- de acuerdo al servicio de restauración ofrecido de los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer". ¿Cómo considera usted que es la atención por parte del personal de atención y servicio al cliente?

- Atención inmediata
- Atención personalizada
- Atención oportuna
- Atención demorosa
- Atención pésima

10.- ¿Qué presentaciones y variedades de platos de comida ha degustado en los restaurantes? (seleccione varias si es necesario)

- Sopa y arroz marinero
- Ceviche mixto
- Encebollado
- Platos a la carta
- Platos de mariscos
- Otros platos de comida (especifique) _____

11.- Recomendaría la calidad de servicio de los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer" y atención al cliente a otras personas?

SI ☐ NO ☐

12.- De manera general. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicios que ofrece los restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- Pésimo

Muchas gracias eso es todo….

Ilustración 6 ***Fotografías de Encuesta Realizada a los Clientes de los Restaurantes de la Asociación "Dorado Amanecer"***

Walter Rojas Presidente de la **Asociación "Dorado Amanecer"**

RESTAURANTES DE LA ASOCIACIÓN "DORADO AMANECER"

Cevichería
Comedor Mishelle

Comedor Mirellita

Cevichería de Fruko

BIBLIOGRAFÍA

Aceves, J., & Solórzano, B. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. . *El buzon de Pacioli*, 13(82), 122-31.

Arias Merino, A. V. (2017). *TRABAJO DE TITULACIÓN UDLA.* Recuperado el 06 de Septiembre de 2020, de Plan de mejora de calidad en el área de servicio del restaurante Pack Choy Tulcán-Ecuador. (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2017.: http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6529

Avendaño, A. A., & Hernández, M. Y. M. (2014). Calidad en el Servicio. *Revista Raites*, 6(11), 61-62.

Ayra Elguera, N. (2016). Recuperado el 05 de septiemvre de 2020, de Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016: http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/139/TO47_47481829T.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal Torres, C. A. (2010). *METODOLOGÍA DE L LA I INVESTIGACIÓN. Tercera Edición. Para a administración, e economía, humanidades y y c ciencias s sociales.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Cadena-Badilla, J. M., Vega-Robles, A., Pérez, I. R., & Quiroga, J. V. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, (17), 41-60.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS.* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN. SA.

Cortés, M. E. (2005). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación.* México: Universidad Autónoma del Carmen.

DE TRABAJO, C. U. A. D. E. R. N. O., & COELLO, A. A. (2013). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.* Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alicia_Arias2/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario/links/56f2cd8408ae81582beba42e.pdf

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. . (2011). *Investigación. fundamentos y metodología (Vol. Segunda Edición).* Nucalpan de Juárez, Méxixo: Pearson Educación SA.

Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y atención al cliente.* Lima, Perú: Biblioteca Nacional de Perú.

González, J. M. (2012). *Introducción a la gestión de calidad.* Las Rozas (Madrid): Delta Publicaciones.

Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición.* México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015.* . Madrid: FC EDITORIAL.

López Mosquera, D. C. (2018). *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.* Recuperado el 06 de Septiembre de 2020, de Calidad del servicio y la satisfacción de

los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil.: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867

López, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, un Pilar en la gestión empresarial. *EL BUZÓN DE PACIOLI*, 86.

Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.

MORÁN DELGADO, GABRIELA y ALVARADO CERVANTES, DARÍO GERARDO. (2010). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Para la Promoción, C. E. (2013). *Manual de atención al cliente.* Ecuador: CEPAM.

Pizzo, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente.* México.

Quiñones, M. E. V., & de Vega, L. A. (2014). *idad y servicio: conceptos y herramientas.* Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.

RAE. (2019). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de https://dle.rae.es/calidad

Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución.* Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.

Sánchez, C. V. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista, 4(7).* Obtenido de ournal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445

Schmalbach, J. C. V., Ibargüen, V. Q., & Hernández, I. B. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(35), 380-400.

Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio.* Liderazgo 21.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio.* Primera Ediicon–Liderazgo, 21.

Tschohl, J. &. (2008). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.* México: Pax mexico.

Vera, J., & Trujillo, A. . (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *innovar*, 27(63), 43-59.