



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Directorio Institucional

Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras
Rector

Dra. Guadalupe García de León Peñuñuri
Secretario General Académico

Dra. Rosa Mará Montesinos Cisneros
Secretaria General Administrativa

Dra. Ramón Enrique Robles Zepeda
Director de Investigación y Posgrado

Dr. Rodolfo Basurto Álvarez
Director de Vinculación y Difusión

Dra. Adriana Leticia Navarro Verdugo
Vicerrectora de la Unidad Regional Sur

M.D.C. Jesús José Ortiz Valenzuela
Director de la División de Ciencias Económicas y Sociales

Mtro. Oscar Coronado Rincón
Secretario de la División de Ciencias Económico y Sociales

Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra
Jefe del Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Mtro. Rosario Alberto Moncada Corral
Jefe de Departamento de Ciencias Sociales

Dr. Francisco Espinoza Morales
Líder del Cuerpo Académico Desarrollo Regional y Competitividad



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

**Año 12.
Núm. 29**

(Enero-Junio 2019)



**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

2

Directorio

Editor Responsable

Francisco Espinoza Morales

Directora

Leticia María González Velásquez

Subdirector

Javier Carreón Guillen

Editor Científico

Cruz García Lirios

Master Gráfico

Francisco Alan Espinoza Zallas



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

3

Comité editorial

Dra. Angélica María Rascón Larios
Universidad de Sonora. México

Dra. María del Rosario Molina González
Universidad de Sonora

Dra. Francisca Elena Rochin Wong
Universidad de Sonora. México

Dra. Lidia Amalia Zallas Esquer
Universidad de Sonora. México

Dra. Beatriz Llamas Arechiga
Universidad de Sonora. México

Dr. Rogelio Barba Álvarez
Universidad de Guadalajara. México

Dra. Rosa María Rincón Ornelas
Universidad de Sonora. México

Dr. Juan Flores Preciado
Universidad de Colima. México

Dr. Amado Olivares Leal
Universidad de Sonora. México

Dr. Guillermo Velásquez Valadez.
Instituto Politécnico Nacional (IPN) México

Dr. Hugo Nefstalí Padilla Torres.
Universidad Estatal de Sonora. México

Dr. Luis Ramón Moreno Moreno.
Universidad Autónoma de Baja California. México



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

4

Dr. Miguel Ángel Vázquez Ruiz.

Universidad de Sonora. México

Dra. Lorena Vélez García.

Universidad Autónoma de Baja California. México

Dra. Pabla Peralta Miranda.

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

MSc. Celso Germán Sánchez Zayas

Universidad de Camagüey, Ignacio Agramonte Loynaz, Cuba

Dr. Eyder Bolivar Mojica

Universidad Católica, Luis Amigó, Medellín, Colombia

Dra. María Luisa Quintero Soto

Universidad Autónoma del Estado de México

Dr. Héctor Priego Huertas.

Universidad de Colima (FCA Tecomán) Colima

Mtra. María Guadalupe Alvarado Ibarra.

Universidad de Sonora. México.

Revisores de Textos en Inglés

Mtra. Cecilia Guadalupe Martínez Solano

Dra. María del Socorro Vega Mosqueda

Comité científico

Dr. Rosendo Martínez Jiménez. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.

Dra. María Teresa Gaxiola Sánchez. Universidad de Sonora.

Dr. José Cesar Kaplan. Universidad estatal de Sonora.

Dr. Alfredo Islas Rodríguez. Universidad de Sonora

Dra. María de Jesús Camargo Pacheco

Frecuencia de publicación: semestral / 2 números por año.



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

5

Revista de Investigación Académica sin Frontera (RIDASF) con (ISSN: 2007-8870) es un interlocutor internacional de acceso abierto revisado diario en línea en el ámbito del de las Ciencias Económicas Administrativas y Sociales. Su objetivo principal es dar a los trabajos de investigación de calidad. Cubre todas las sub-campos de los campos anteriormente mencionados. Proporciona la plataforma a académicos, estudiantes y profesionales. Sólo publica trabajos de investigación y artículos de revisión inicial. Documento presentado debe cumplir con algunos criterios como, debe ser original, inédita y no estén sometidos a ninguna otra revista.

RIDASF es una revista arbitrada / Revisión por pares International. Publicamos documentos sobre una variedad de temas, contextos y estrategias de análisis que examinan la relación entre la rápida evolución para la Sociedad y la tecnología del conocimiento.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA, Año 12, No. 29, enero – junio 2019, es una publicación semestral de investigación científica, editada por la Universidad de Sonora, a través de las División de Ciencias Económicas y Sociales, de la unidad regional Sur, Blvd. Lázaro Cárdenas No. 100, Col. Francisco Villa, Navojoa, Sonora, Sonora, México, C.P. 85880. Tel. (642) 425- 99-54.

<http://www.revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/>, fespinoz@navojoa.uson.mx.

Editor responsable: Francisco Espinoza Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: **04-2013-121811323700-203** e ISSN: **2007-8870**, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derecho de Autor. Inscrita en el Directorio de LATINDEX, con Núm. De folio 20014, folio único 14590. Responsable de la última actualización de este Número, Unidad Informática de la Universidad de Sonora, fecha de la última modificación, 30 de junio 2019. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes en la presente publicación siempre y cuando se cuente con la autorización del editor y se cite plenamente la fuente.



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

6

Diagnóstico de calidad en el servicio de los restaurantes en el municipio de San Blas, Nayarit.

M.A. Sonia Espinoza Morales, Lic. Briseida Sandoval González, Ing. Sergio Octavio Rosales Aguayo, Dra. Teresa Elizabeth García Torres, Ing. Manuel Guerrero Medina
espinoza2072@gmail.com

Tecnológico Nacional de México
Instituto Tecnológico de Tepic

Resumen

La actualización de las empresas debe ir a la par del desarrollo del contexto en el que están inmersas, su cultura y desarrollo deben estar alineadas a los cambios que se generan en su entorno, por ello, es importante que valore su actuar en relación a las necesidades de los diferentes grupos sociales, económicos y laborales de la actualidad. Con este trabajo de investigación, se pretende apoyar a la comunidad de restauranteros del Municipio de San Blas al identificar y atender las áreas de oportunidad de sus restaurantes, para mejorar la calidad en el servicio que ofrecen, en donde este elemento pueda llegar a ser un estilo permanente de su servicio.

Este proyecto servirá para que las personas que laboran en los restaurantes, los dueños, los proveedores, comercios de la región, el estado y sobre todo los clientes, se vean beneficiados; es una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva. Además, en el marco teórico se contemplan conceptos relacionados con la calidad. Para la obtención de los



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

7

datos se llevarán a cabo aplicación de encuestas las cuales serán procesadas y analizadas sistemáticamente para un mejor manejo de su información, se pretende que éstos sean los suficientemente claros y objetivos, ya que serán la base para estructurar los procedimientos de trabajo que se requieran para mejorar la calidad en el servicio. Este trabajo tiene como finalidad sensibilizar a los involucrados en los procesos, respecto a la importancia de ofrecer un servicio de calidad, en un contexto que lo exige y demanda, pues la competencia es uno de los parámetros que debe considerar cualquier empresa para su permanencia en el mercado.

Palabras claves: Calidad, Calidad en el servicio, EMCASER, restaurantes, escalas de medición

Introducción

Elaborar el diagnóstico de los restaurantes en las playas ubicadas en el municipio de San Blas, es el primer paso para identificar los problemas a los que se enfrentan y las áreas de oportunidad, lo que servirá para conformar su situación actual y antecedentes necesarios para establecer estrategias idóneas para mejorar el servicio que se ofrece a los clientes en los diferentes restaurantes. Dicha información se ha obtenido de encuestas elaboradas a comensales que asisten con frecuencia a las *enramadas*, término que se aplica a los restaurantes de esa localidad que son elaborados con palos de madera y ramas de palma en el techo; las cuales por sus características fueron elegidas como población de esta investigación; asimismo, para complementar la información se llevarán a cabo entrevistas a dueños y trabajadores de las *enramadas* en las playas del municipio de San Blas, con ello se pretende identificar las categorías que requieren atención para mejorar la calidad en el



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

8

servicio. Respecto a la teoría contemplada en esta investigación, el Marco teórico está integrado de conceptos como calidad y escalas de medición de la calidad, en él se presentan varias escalas y se detalla la Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER), la cual se ha utilizado en este proyecto previa autorización de sus autores. El trato de la información y recopilación de la misma se ha estructurado a partir de un enfoque cuantitativo de la investigación, y transversal derivado del punto que se llevará a cabo en un determinado periodo de tiempo.

El diagnóstico que surge a partir de este proyecto de investigación, es indispensable para establecer estrategias con las que se pueda mejorar la calidad en el servicio en los restaurantes del Municipio San Blas, Nayarit, en específico en las denominadas *enramadas*, para esto, se presenta no sólo el diagnóstico, también se establecen conclusiones y recomendaciones para mejorar la cultura en los restaurantes. El cambio sólo se conseguirá si se utiliza una estrategia adecuada, sin prisa, ya que los cambios deben ser paulatinos, no forzados. Con esta investigación, la información que se genere y la capacitación adecuada se pretende informar y lograr que las personas involucradas reconozcan el impacto y beneficios al ofrecer un servicio de calidad.

Antecedentes

El Municipio de San Blas, cuenta ahora con una vía rápida de comunicación, llegar a la playa desde la ciudad de Tepic, es realmente rápido y tranquilo, incluso no es necesario hacer una planeación anticipada, las personas pueden ir a comer a la orilla de la playa, pasear por el Muelle turístico y realizar varias actividades en la zona sin desperdiciar mucho tiempo en el



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

9

trayecto, con la nueva carretera se disminuyó el tiempo de traslado de 2 horas a tan sólo 20 minutos, considerando como punto de salida a la capital del Estado.

Elegir un lugar para alimentarse es un tanto complicado, sobre todo porque el consumo de mariscos es delicado si no es tratado con las normas de higiene adecuadas. Es importante que los clientes se sientan seguros y bien atendidos en cualquier de los restaurantes del lugar, por ello es importante estandarizar los procesos de higiene y manejo de los alimentos; además, llegar a un lugar limpio, con agua suficiente y sobre todo con una atención adecuada por parte de las personas que trabajan ahí, es algo que cualquier cliente o futuro cliente puede desear, por ello, se ha elaborado este proyecto, elaborar el diagnóstico de calidad en el servicio que se ofrecen en los restaurantes locales, en específico en las *enramadas* (microempresas de locatarios locales que tienen como forma de vida y autoempleo este tipo de empresas), es indispensable para elaborar procedimientos de trabajo que beneficien el desempeño del restaurante, porque así se mejorara el prestigio del lugar, el municipio y el estado.

Se ha indagado con el gobierno municipal sobre la pertinencia y conveniencia de este trabajo, teniendo como respuesta una total apertura a las actividades y al uso de información para que se lleve a cabo esta investigación. El Municipio de San Blas, ha sufrido una transformación en su contexto, ahora es indispensable que lo haga en su cultura organizacional, que rompa paradigmas, que mejore sus servicios y productos, que se vuelva competitivo y que sea capaz de atender al cliente más exigente, que se convierta en un centro turístico con excelente servicio.



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.
Núm. 29**

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

10

Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de la calidad en el servicio de los restaurantes en el municipio de San Blas, Nayarit, para identificar sus áreas de oportunidad, describirlas y considerarlas para la mejora del servicio a través del uso de procedimientos de trabajo.

Objetivos específicos

Analizar los diferentes instrumentos o escalas para medir la calidad en el servicio en restaurantes.

Identificar previa observación, análisis e investigación las características de los restaurantes que se analizarán en el proyecto.

Describir el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad en el servicio de los restaurantes del Municipio de San Blas.

Marco teórico

Cultura Organizacional

“Representa la manera tradicional y acostumbrada de pensar y de hacer las cosas, que además es compartida por todos sus miembros” (Chiavenato, 2014, p. 271), la cultura



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.
Núm. 29**

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

11

organizacional es determinada y a vez resultado de un mismo actuar, una misma idea o la cultura en las organizaciones un patrón general de comportamiento, que es resultado de la interacción de los miembros de una organización (Koontz & Weihrich, 2013).

La cultura organizacional es considerada el aspecto más importante para lograr el desarrollo organizacional, la cual consiste en el “conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas practicadas en una organización”(Müch, 2014, p. 172). La cultura de las empresas debe estar acorde a las exigencias del contexto en el que se está inmerso, si se detecta una brecha entre ambos elementos entonces se es consciente que existe un problema, en caso de existir esta brecha pero no es detectada por los integrantes de la empresa, presumiblemente la empresa y sus integrantes se encuentran en una fase de pasividad y desmotivación que lejos de beneficiar a la empresa, la afecta considerablemente.

Calidad

Al hablar de calidad en las organizaciones se debe incluir a todos los involucrados en los diversos procesos relacionados con ella, ya que no sólo en los gerentes, dueños o ejecutivos recae esta gran responsabilidad, también lo hace en el personal en general y en cualquier área de la misma. Chiavenato (2014) indica que “la obligación de alcanzar la calidad corresponde a las personas que la producen” (p. 433). Por ello, es necesario que los empleados estén preparados y capacitados para resolver los problemas que se presenten y no tengan que esperar la solución por parte del gerente o dueño del lugar, quienes deben saber delegar ya que eso “significa ubicar el poder de decisión más cerca de la acción para evitar cuellos de botella o demora en las soluciones” (Chiavenato, 2014, p. 434). Es importante que



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.
Núm. 29**

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

12

todas las personas que integran una organización identifiquen con claridad su rol dentro de la empresa y que conozcan cómo crear valor ya sea al interior o al exterior de la empresa, considerando al valor, como algo inherente al producto o servicio que se ofrece (Carro & González, 2012).

Aunque la calidad debe aplicarse a todas las áreas de la empresa, sin duda, su implementación debe empezar con el compromiso de la alta dirección, quienes serán los encargados de vigilar que los estándares propuestos se cumplan (Chiavenato, 2014). Desafortunadamente en este nivel se presenta uno de los principales obstáculos de la calidad, el cual se relaciona con la impaciencia de los directivos por ver resultados inmediatos sin considerar que todo es parte de un proceso continuo que debe verse de forma holística e integral (Carro & González, 2012).

Escalas de medición de la calidad

Service Quality (SERVQUAL)

Es una escala multidimensional desarrollada en varias etapas por Parasuraman, Berry y Zeithaml, la primera etapa se llevó a cabo en 1985 (Torres & Vásquez, 2015). Este instrumento permite evaluar los “elementos tangibles (apariencia del personal, facilidades físicas, equipo e información); confiabilidad (habilidad para proporcionar el servicio prometido con precisión y eficacia); responsabilidad (habilidad para ayudar y proporcionar el servicio rápidamente); seguridad (habilidad para inspirar confianza y credibilidad); y empatía (atención individual y personalizada)” (Calixto-Olalde et al., 2011, p. 328). Está



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

13

constituida por dos sub-escalas, una de expectativas y otra de percepciones, *evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario (Teoría de las brechas)*(Torres & Vásquez, 2015).

Modelo *SERV*ice *PER*formance (SERVPERF)

Este modelo propuesto por Cronin y Taylor en 1992, emerge del análisis del SERVQUAL, la diferencia con el anterior es que ésta no contempla el apartado de las expectativas de los clientes y se basa exclusivamente en analizar la percepción del mismo, este modelo tiene un alto rango de validez predictiva y un “alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238)” (AITECO Consultores. SL, 2019 Fundamento del ServPerf). SERVPERF al igual que SERVQUAL utiliza las categorías de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para evaluar la calidad en el servicio. Sin embargo, sólo evalúa la percepción que los clientes y no las expectativas (AITECO Consultores. SL, 2019).

Dinerserv

Esta herramienta es una adaptación del Modelo SERVQUAL para ser aplicado sólo a restaurantes, fue propuesto por Stevens, Knutson y Patton en 1995 (Vera & Trujillo, 2017). Este modelo contempla las cinco dimensiones de Servqual, aunque para las preguntas se basa en el modelo de Servperf (AITECO Consultores. SL, 2019). Su esencia radica en detectar lo que las personas perciben respecto al servicio que les ofrecen en los restaurantes, es una herramienta que proporciona información al restaurantero de lo que los clientes esperan del restaurante, ya que las expectativas son un aspecto que incide directamente en la aceptación



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

14

del cliente, que regrese al lugar y lo recomiende; con ello, el restaurante obtiene publicidad gratis a cambio del buen servicio que da, porque “un cliente satisfecho es un cliente que volverá al local y lo recomendará a otras personas”(AITECO Consultores. SL, 2019, párr. 6).

Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER)

Considerando que cada sector de la población y cada sector de mercado tienen sus propias características, se diseñó exclusivamente EMCASER para detectar y analizar el sector restaurantero en México y a sus comensales, contar con un instrumento validado acorde a las necesidades y contexto cultural del país permite hablar un mismo lenguaje y utilizar estándares propios para el país. El modelo puede ser utilizado libremente por dueños, gerentes, estudiantes e investigadores para elaborar un diagnóstico y detección de sus áreas de oportunidad y debilidades con el fin de mejorarlas y eliminarlas, ya que con ello se logrará ofrecer un mejor servicio. El servicio en los restaurantes se define como *servicio a mesa* y se encuentra puede decir que se encuentra entre ser un servicio o un producto (Vera & Trujillo, 2017). Con este modelo se evalúan 29 atributos de la calidad en el servicio de los restaurantes mexicanos, mismos que se dividen en dos categorías: las tangibles que incluyen las dimensiones de comida, instalaciones y conveniencia; y la intangible, que incluye las dimensiones, aseguramiento (cumplimiento) y ambiente. Ambas categorías y dimensiones se pueden apreciar en las tablas 1 y 2.

Esta herramienta fue sometida por sus autores Vera y Trujillo a varias pruebas de fiabilidad y confiabilidad, en el Alfa de Cronbach para prueba de un solo grupo, tanto los atributos intangibles como los tangibles obtuvieron 0.9; en el coeficiente de Spearman-



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Brown o prueba de mitades partidas y en el coeficiente de mitad dividida de Guttman los atributos tangibles obtuvieron 0.96 y los intangibles 0.97(Vera & Trujillo, 2017, p. 53). Estos datos confirman el alto rango de confiabilidad del instrumento. Derivado de lo anterior, se eligió este modelo para evaluar la calidad en el servicio en los restaurantes en San Blas.

Tabla 1.
Atributos tangibles. Batería de reactivos finales de EMCASER.

Atributo	Reactivos (afirmaciones)
Sabor de la comida	La comida tiene sabor rico
Olor de la comida	El olor de los alimentos es apetecible
Frescura de los alimentos	Los ingredientes utilizados en los alimentos son frescos
Tamaño del platillo	La cantidad de comida servida en cada platillo es suficiente
Apariencia de los platillos (apetecibles)	Los platillos se ven apetitosos (ricos)
Higiene de la comida	Los platillos son higiénicos
Higiene del restaurante	El restaurante luce higiénico
Aspecto visual del restaurante	El decorado del lugar es atractivo
Comodidad del mobiliario	Las instalaciones son confortables
Opciones de pago	Existen diversas formas de pago
Estacionamiento	Hay lugar para estacionar el carro
Temperatura de la comida	Los platillos se reciben con la temperatura ideal
Variedad de platillos	El restaurante cuenta con diversidad de platillos
Consistencia en los platillos	Siempre que pido el mismo platillo está servido igual
Ubicación del restaurante	Por su ubicación es fácil llegar a este restaurante

Fuente: Vera y Trujillo (2017, p. 53)



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Tabla 2.

Atributos intangibles. Batería de reactivos finales EMCASER

Atributo	Reactivos (afirmaciones)
Conocimiento del personal	Las personas que atienden saben orientarme cuando no sé qué ordenar
Rapidez en la atención	El servicio es rápido
Empatía del personal	El personal se preocupa por lo que necesito
Consistencia en el servicio	Siempre que asisto a este restaurante se me atiende de la misma manera
Cumplimiento de lo prometido	El restaurante cumple con el servicio prometido
Presentación del personal	El personal del restaurante luce presentable
Música ambiental	La música de fondo me agrada
Aroma del lugar	El olor del restaurante es agradable
Temperatura agradable del lugar	Me gusta la temperatura del restaurante
Recepción	Al llegar al restaurante me dan una recepción amable
Iluminación agradable	La luz es agradable
Autoidentificación	La clientela de este lugar es de mi estilo
Prestigio del restaurante	Este restaurante tiene reconocimiento
Atención a quejas	Se otorga solución rápida en forma oportuna a las quejas

Fuente: Vera y Trujillo (2017, p. 53)

Metodología

Para este estudio, se solicitó apoyo del Gobierno Municipal de San Blas, quien proporcionó información sobre el número de restaurantes que tiene el municipio, y las características de ellos; derivado de eso, y del proceso de observación del lugar se consideró que se trabajaría con los restaurantes denominados *enramadas* ya que sus dueños requieren de apoyo y asesoría gratuita para mejorar su servicio, debido a que no cuentan con recursos económicos ni la cultura para llevar a cabo una investigación de este tipo. Derivado de esto, se procedió



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

17

a analizar los diferentes espacios en los que se ubican en las playas, por lo que de los 139 restaurantes, los 28 ubicados en el lugar denominado Las Islitas cumplía con las características establecidas, son negocios familiares, lugares tradicionales ubicados a la orilla de la playa, que no cuentan con instalaciones modernas.

Tabla 1

Restaurantes ubicados en las playas del Municipio de San Blas, Nayarit.

Playa	Número de restaurantes
El Borrego	20
El Conchal	14
Islitas	28
Miramar	15
Santa Cruz	23
Aticama	13
Jalcocotán y Mecatán	26

Fuente: Dirección de Desarrollo Económico del Municipio de San Blas

Antes de llevar a cabo la aplicación de las encuestas se solicitó autorización al Gobierno Municipal de San Blas y en particular a cada dueño de restaurante (enramada) considerada en el proyecto, para poder llevar a cabo esta actividad. Para realizar el levantamiento de las encuestas se determinó una muestra no probabilística o dirigida, la cual se elige por las características de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

18

Para ello, se consideraron los clientes del tipo de restaurante denominado *enramada*, lugar denominado así por estar construido de ramas, y que por sus características son motivo de esta investigación. En el Municipio de San Blas existen 139 restaurantes de los cuales 28 son enramadas ubicadas en la orilla de la playa, para este proyecto se aplicaron en 300 encuestas del EMCASER, esta investigación de campo se realizó directamente en las playas del municipio de San Blas, se aplicó a diferentes clientes en un lapso de 4 meses, en donde se incluyó el periodo vacacional de diciembre y Semana Santa.

Los autores de EMCASER recomiendan que antes de aplicar el instrumento se realice una prueba preliminar para validar el lenguaje y la forma en que se pudieran entender las preguntas (Vera & Trujillo, 2017). Por ello, dentro de esta fase preliminar se aplicaron 20 encuestas, ante lo cual no se presentó ningún problema, ni con el lenguaje, redacción o modismos que se pudieran tener en el lugar.

Las personas encuestadas debían cumplir con los siguientes parámetros para ser susceptibles a ser parte de la muestra:

- Ser mayor de edad
- Que fuera la persona que pagara por el servicio
- Si iba con acompañantes, sólo él sería el encuestado
- Que por lo menos fuera la segunda vez que fuera a ese restaurante
- Que ya había consumido alimentos al momento de aplicarle la encuesta



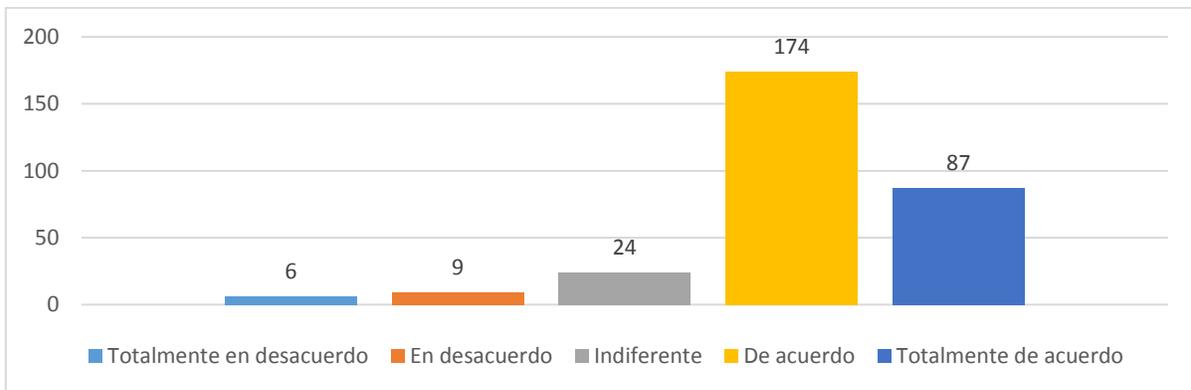
Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Hallazgos

Atributos tangibles (Dimensión comida)

Tanto la gráfica 1 como la 2 permiten apreciar que los comensales consideran que la comida tiene sabor rico y olor apetecible, lo que indica que aunque no se obtiene la máxima puntuación en estos rubros, la mayoría opinó que los alimentos tienen parámetros satisfactorios. Respecto a la frescura de los alimentos, la ubicación de los restaurantes presenta facilidades para utilizar insumos frescos, dato que resalta en la gráfica 3, ya que 93 personas dijeron sentirse de acuerdo y 78 totalmente de acuerdo.

Gráfica 1. La comida tiene rico sabor



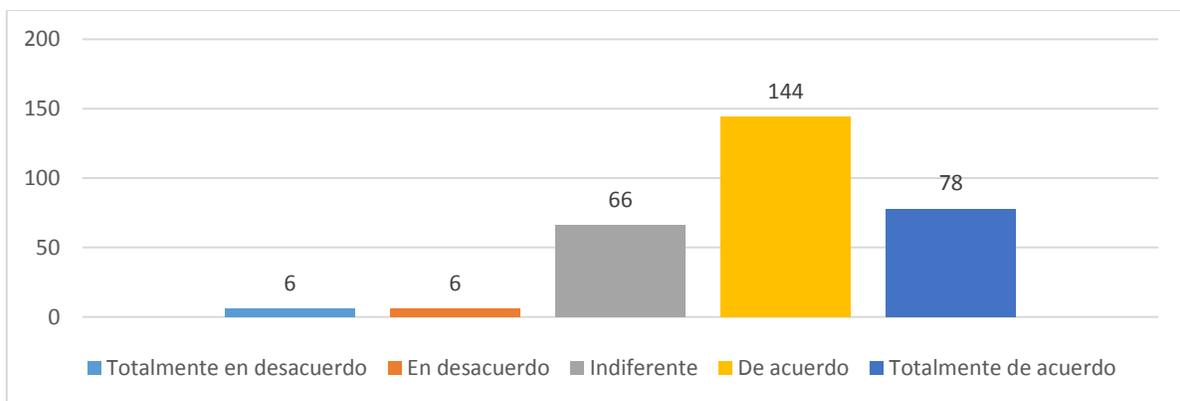
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

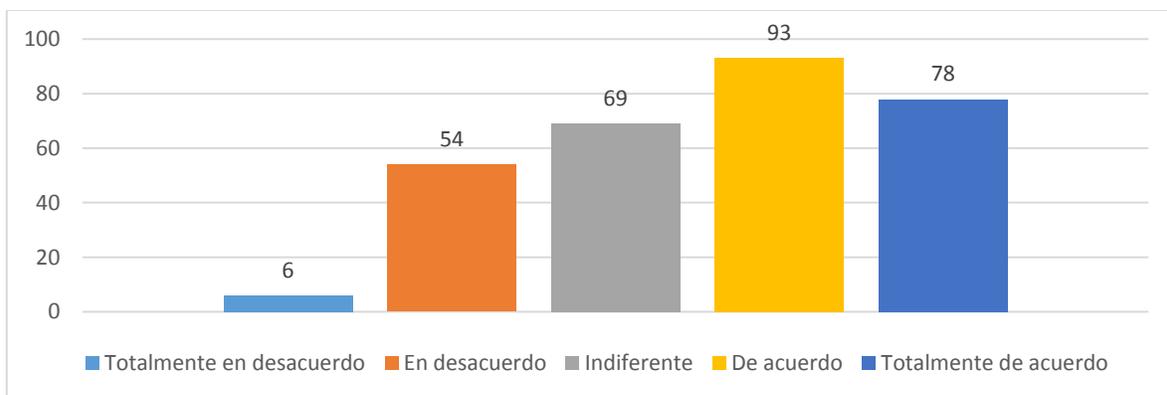
20

Gráfica 2. El olor de los alimentos es apetecible



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Gráfica 3. Los ingredientes utilizados en los alimentos son frescos



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

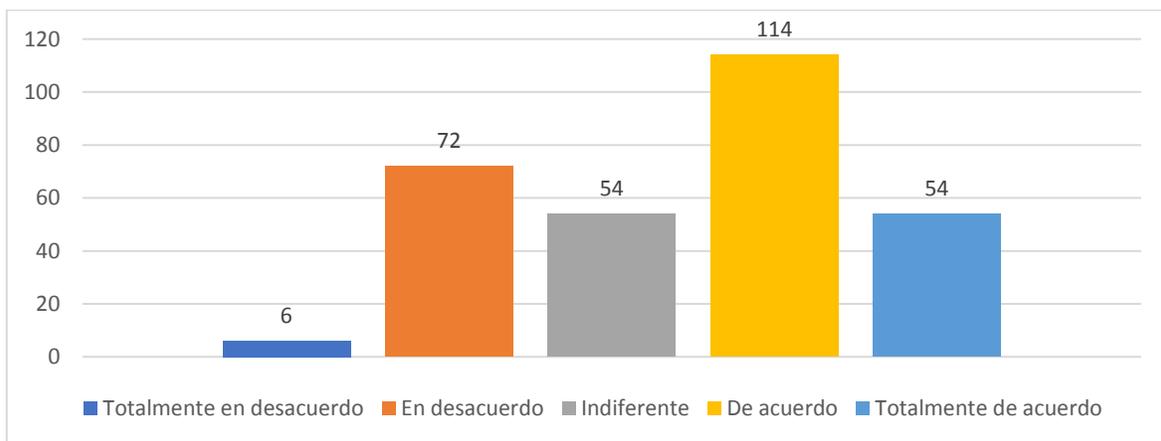


Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

21

A propósito de la cantidad de comida servida en cada platillo 114 personas mencionaron estar de acuerdo en relación a la cantidad de alimentos que se les sirve; y sí los platillos se muestran apetitosos 150 comensales asumieron estar de acuerdo; en relación a la diversidad del platillo la mitad de las personas encuestadas argumentaron estar de acuerdo en que hay diversidad de platillos; sobre la temperatura de los alimentos, 168 clientes aseveraron estar de acuerdo con la temperatura con la que se ofrecen. Lo anterior permite identificar que en relación a los alimentos es satisfactorio ir a estos lugares. Dicha información se aprecia en las gráficas 4, 5, 6 y 7.

Gráfica 4. La cantidad de comida servida en cada platillo es suficiente



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

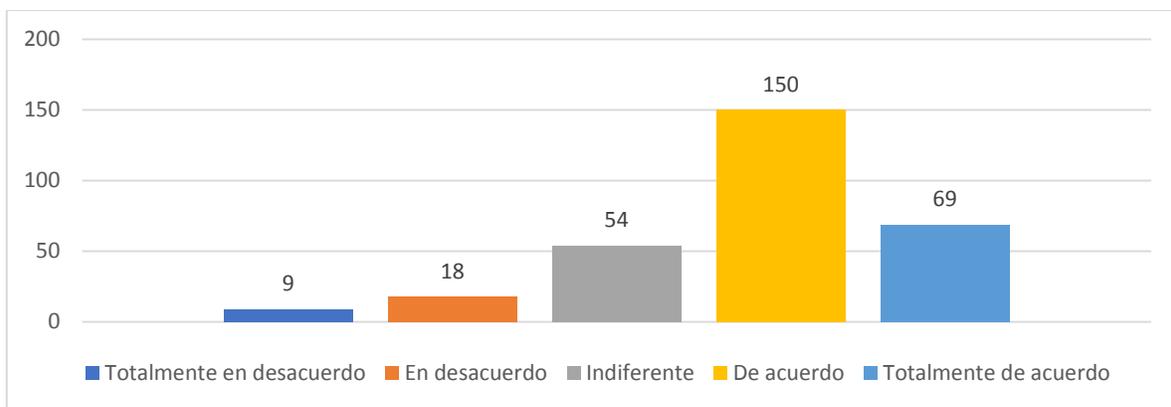
Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

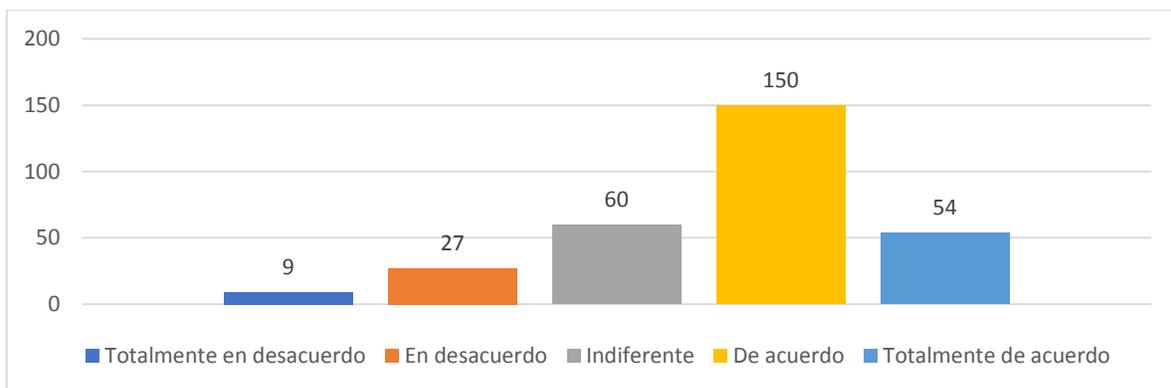
22

Gráfica 5. Los platillos de ven apetitosos (ricos)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Gráfica 6. El restaurante cuenta con diversidad de platillos

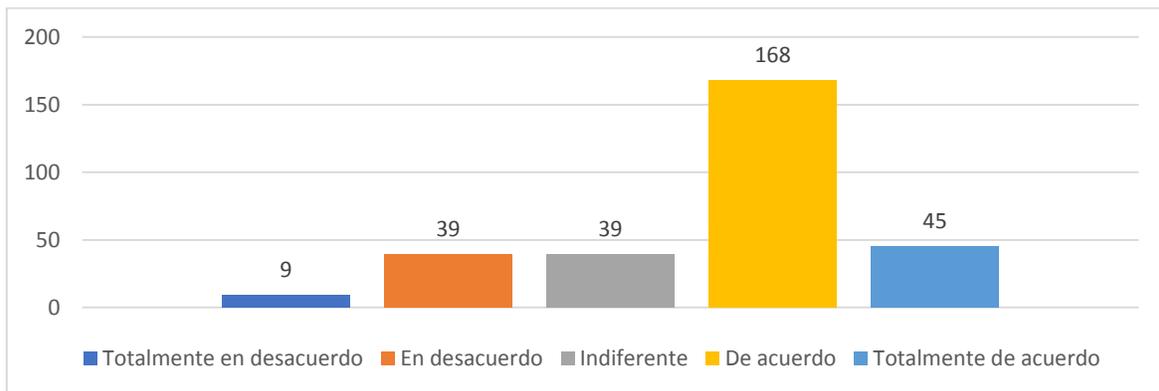


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

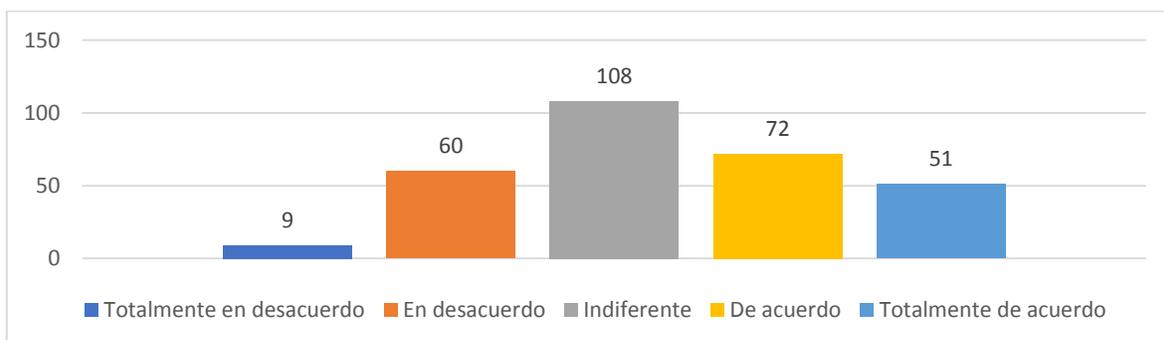
Gráfica 7. Los platillos se reciben con la temperatura ideal



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

En la Gráfica 8 se puede apreciar que a 108 comensales les resulta indiferente la higiene de los alimentos, mientras que 72 dijeron estar de acuerdo en la higiene que se presenta y 51 estuvieron totalmente de acuerdo con ella. Y aunque los datos son favorables, sería importante indagar un poco más de los 69 que no estuvieron de acuerdo con la higiene de la comida, sería conveniente identificar si fue algo permanente o algo circunstancial.

Gráfica 8. Los platillos son higiénicos



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



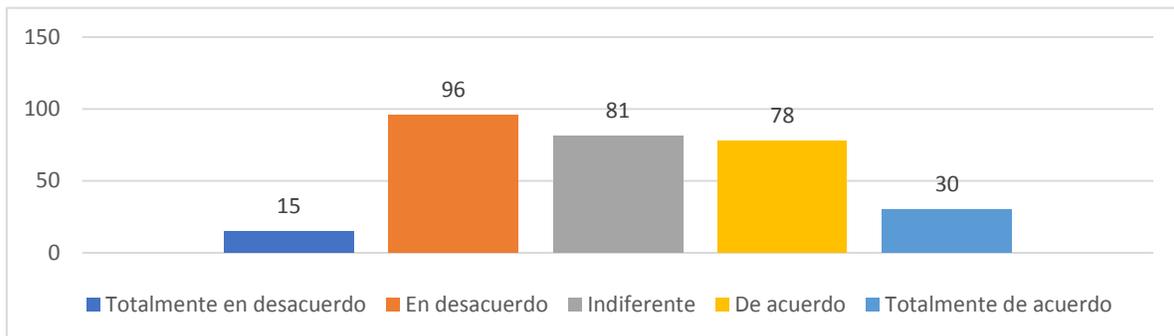
Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

24

Atributos tangibles (Dimensión instalaciones)

La gráfica 9 muestra resultados poco favorables de la dimensión instalaciones, ya que al hablar de la higiene del lugar 96 personas indicaron no estar de acuerdo en que el restaurante luce higiénico, aunque 81 personas se mostraron indiferentes, 78 de acuerdo y 30 totalmente de acuerdo en que el lugar es higiénico.

Gráfica 9. El restaurante luce higiénico



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

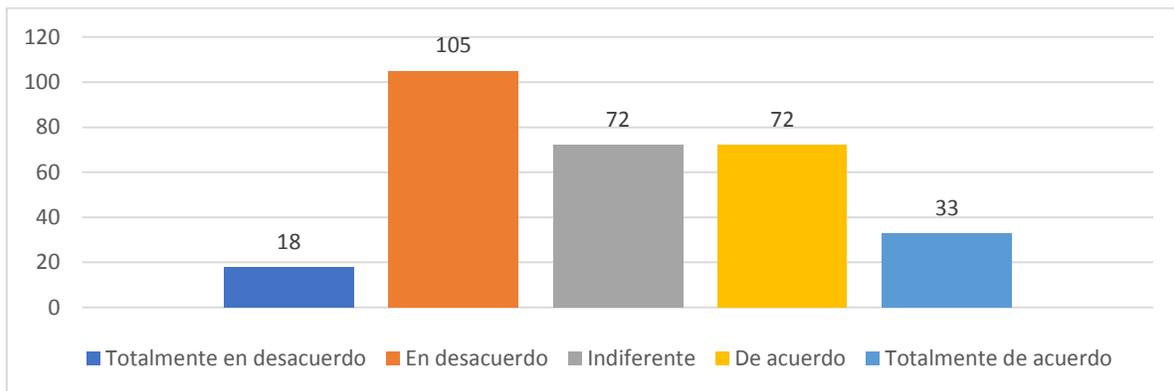
En relación a la imagen del lugar, 105 manifestaron que el decorado del lugar no les parece atractivo, 72 indiferentes, 72 de acuerdo y 33 totalmente de acuerdo, lo que se puede observar en la gráfica 10. Este apartado también incluye el atributo de instalaciones confortables, a lo que 93 de los encuestados respondieron estar de acuerdo en sí son confortables, rango que casi es equivalente a los 84 entrevistados que afirmaron estar en desacuerdo, información que puede apreciarse en la gráfica 11.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

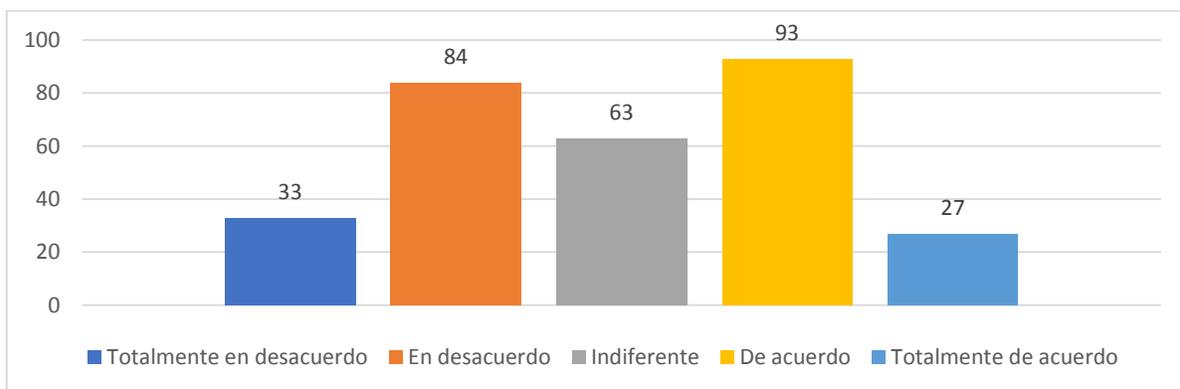
25

Gráfica 10. El decorado del lugar es atractivo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Gráfica 11. Las instalaciones son confortables



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Un atributo que obtuvo 147 afirmaciones fue en el que estaban de acuerdo en que es fácil llegar al lugar, siendo 18 los que no estuvieron totalmente de acuerdo y 15 en desacuerdo, mientras que 63 se mostraron indiferentes y 57 totalmente de acuerdo, información que se plasmó en la gráfica 12.



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

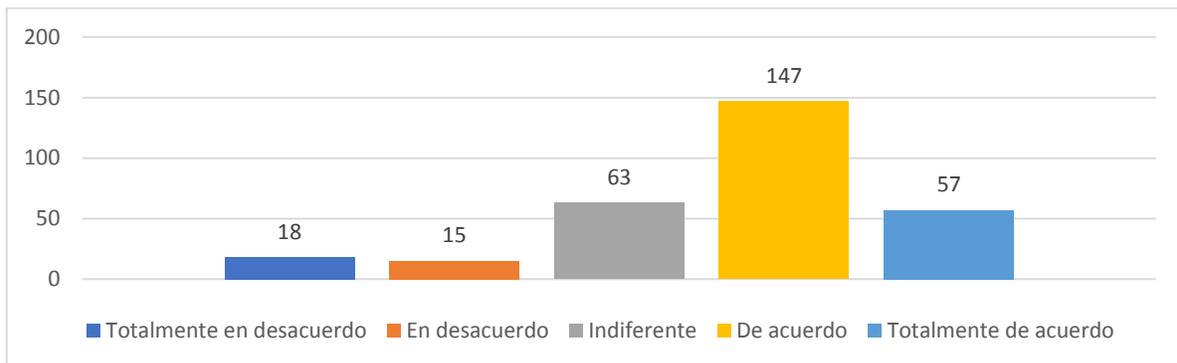
Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

26

Gráfica 12. Por su ubicación es fácil llegar a este restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Atributos tangibles (Dimensión conveniencia)

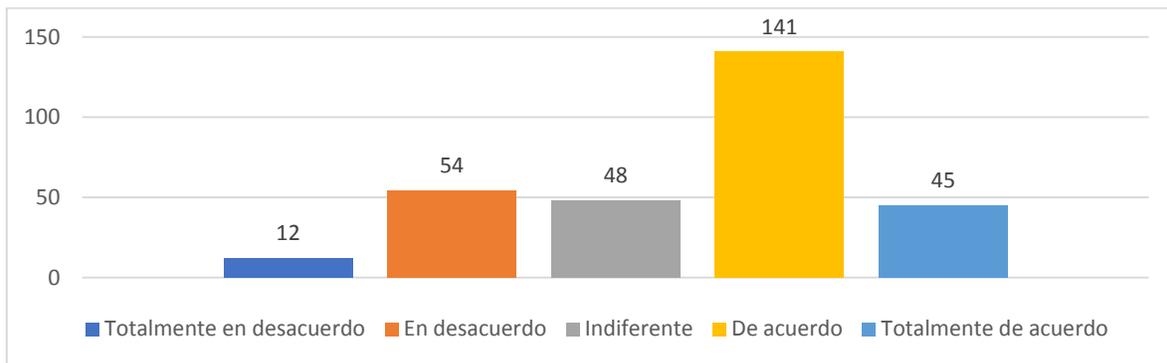
Al respecto del ítem *hay lugar para estacionar el carro*, en la gráfica 13 se muestra como quedó este atributo, haciendo referencia a 141 comensales que estuvieron de acuerdo con el atributo y 45 en totalmente de acuerdo, mientras que en desacuerdo fueron 54 y en totalmente en desacuerdo 12.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

27

Gráfica 13. Hay lugar para estacionar el carro



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

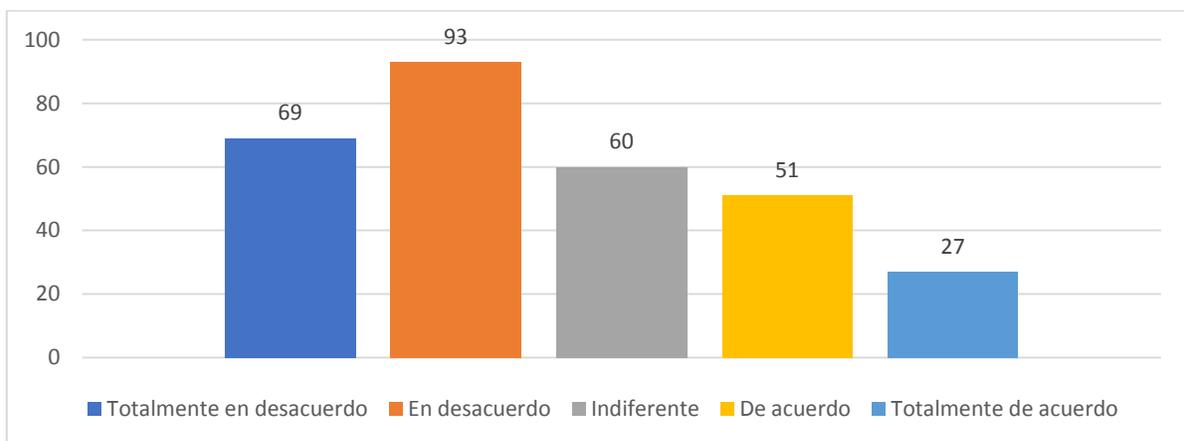
Dando respuesta al atributo denominado *Existen diversas formas de pago*, 93 personas manifestaron estar en desacuerdo con que existen diversas formas de pago, 69 totalmente en desacuerdo y 60 se mostraron indiferentes. En la gráfica 14, se presenta esta información; asimismo, se puede apreciar que 51 estuvieron de acuerdo y 27 totalmente de acuerdo en que existen diversas formas de pago.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

28

Gráfica 14. Existen diversas formas de pago



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

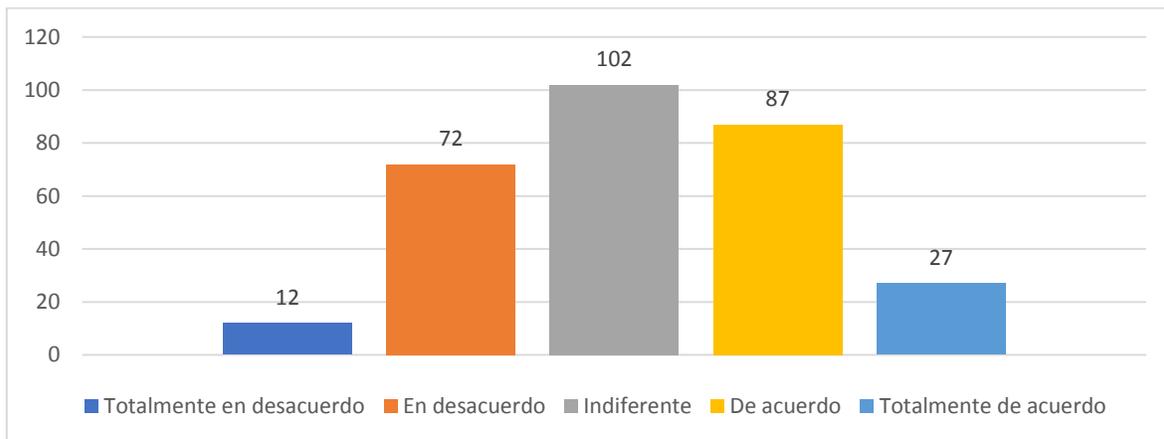
Tema importante es la consistencia en el platillo, según la información recabada fueron 12 de los 300 entrevistados que dijeron estar totalmente en desacuerdo con el atributo *siempre que pido el mismo platillo está servido igual* y 72 en desacuerdo. Mientras que 102 se manifestaron como indiferentes, 87 de acuerdo y 27 en totalmente de acuerdo.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

29

Gráfica 15. Siempre que pido el mismo platillo está servido igual



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Atributos intangibles (Aseguramiento)

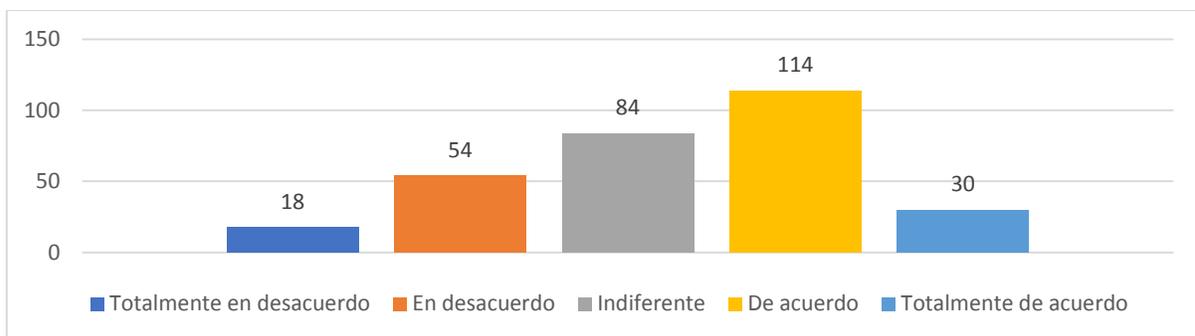
Respecto a si los comensales asienten si siempre los atienden de la misma manera en el restaurante que visitan, 114 de 300 afirmaron estar de acuerdo con ello y 30 totalmente de acuerdo. Siendo 72 en total que no tienen una opinión positiva de ello, y 84 se mostraron indiferentes ante ello. Para una mejor apreciación de los datos se presenta la gráfica 16.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

30

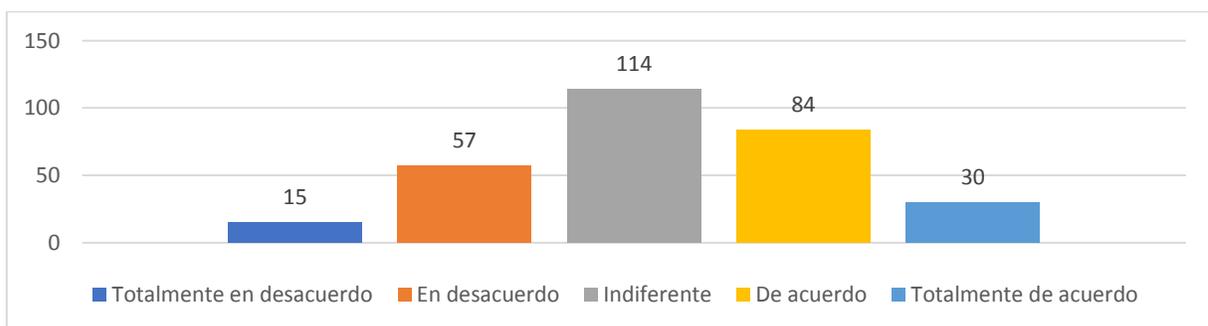
Gráfica 16. Siempre que asisto a este restaurante se me atiende de la misma manera



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Algo importante cuando se va a un lugar a comer es la atención inmediata que se le da al servicio, dicho de otra manera, la atención y solución a quejas de forma oportuna, sobre ello, 114 clientes indicaron ser indiferentes ante ello, mientras que 84 estuvieron de acuerdo y 30 totalmente de acuerdo. En la gráfica 17 se presenta la información completa de este atributo.

Gráfica 17. Se otorga solución rápida de forma oportuna a las quejas



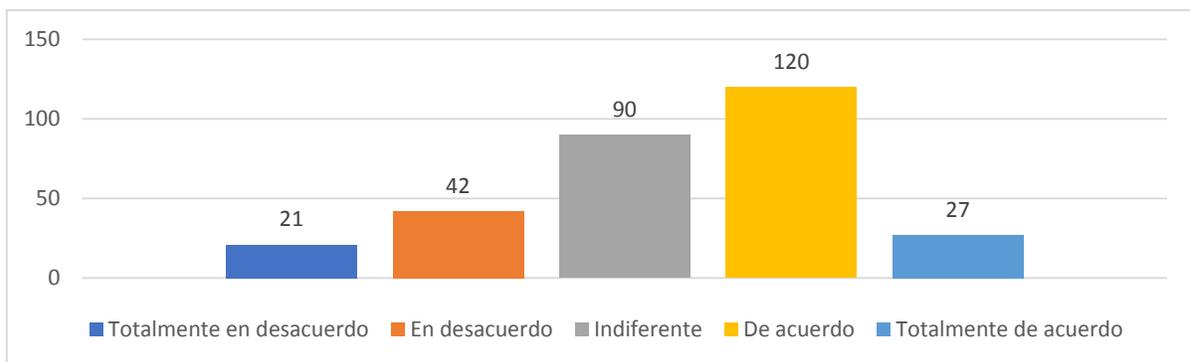
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

La expectativa que tienen los clientes cuando asisten a algún restaurante es esencial ya que de ahí depende si regresa o no al lugar, estas entrevistas se hicieron con quienes habían asistido por lo menos 1 más al lugar, partiendo de esto, se desprende que 147 personas están de acuerdo con el atributo *El restaurante cumple con el servicio prometido*, 90 afirmaron que le es indiferente y el resto estuvo en desacuerdo. Para más precisión de la información se presenta la gráfica 18.

Gráfica 18. *El restaurante cumple con el servicio prometido*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

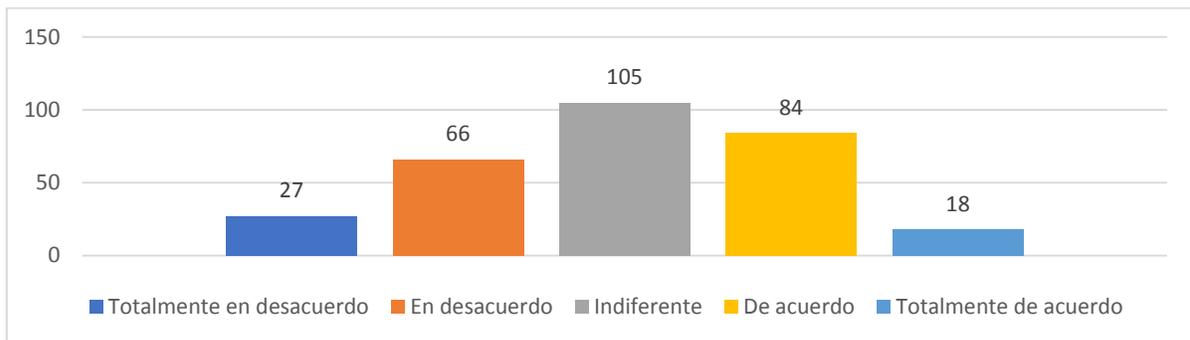
En la gráfica 19, se muestra que 105 comensales indicaron ser indiferentes ante sí el restaurante tiene reconocimiento, lo que denota que no hay competencia entre este tipo de restaurantes ya que entre ellos se tiene el mismo concepto, 84 dijeron estar de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo ante este atributo, por lo contrario 66 no estuvieron de acuerdo y 27 totalmente en desacuerdo.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

32

Gráfica 19. Este restaurante tiene reconocimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

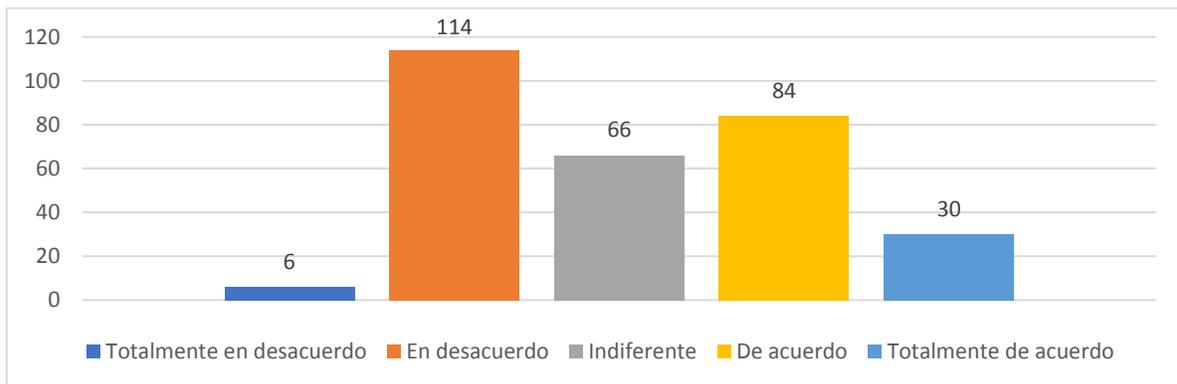
El personal se preocupa por lo que necesito, es el atributo que se presenta en la gráfica 20, en relación a ello 114 comensales dijeron estar en desacuerdo, la misma cantidad de personas que dijeron estar de acuerdo, y 66 indicaron que eso les era indiferente. Por otra parte, sobre el tipo de recepción que reciben los comensales, los datos muestran que la mitad de los encuestados estuvieron de acuerdo con el trato amable que reciben, datos presentados en la gráfica 21, la cual también da a conocer la opinión de la otra mitad de los encuestados, opiniones que se encuentran entre totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

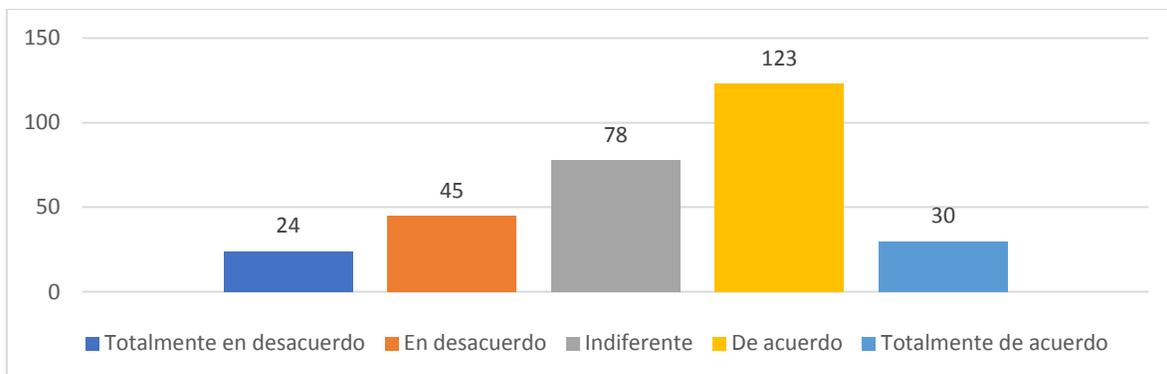
33

Gráfica 20. El personal se preocupa por lo que necesito



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Gráfica 21. Al llegar al restaurante me dan una recepción amable



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

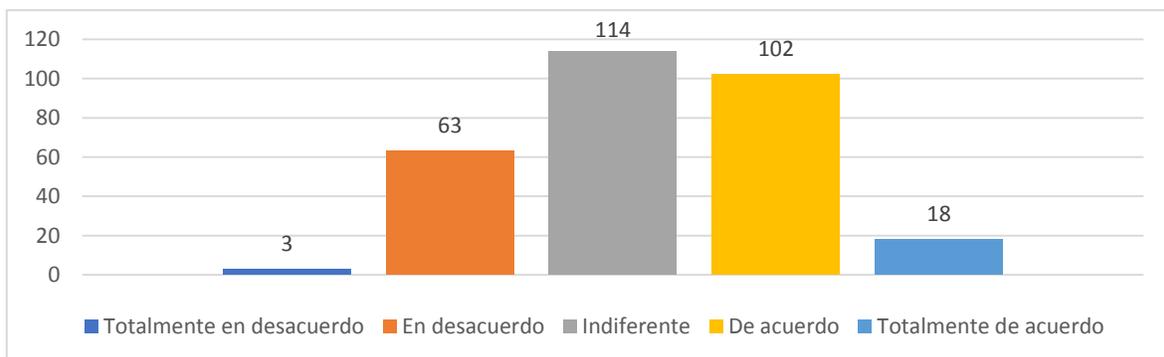


Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

34

Se presenta el atributo *la clientela de este lugar es de mi estilo*, para identificar si la clientela es del estilo del cliente, si se siente identificado con los demás comensales, si se siente cómodo en el lugar, o si no se siente o ha sentido ofendido con la actitud de los demás clientes, para lo cual 114 comensales se mostraron indiferentes ante este punto, 102 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo. La gráfica 22 muestra datos de este aspecto y complementa la información obtenida en el levantamiento de las encuestas.

Gráfica 22. *La clientela de este lugar es de mi estilo*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Atributos intangibles (Ambiente)

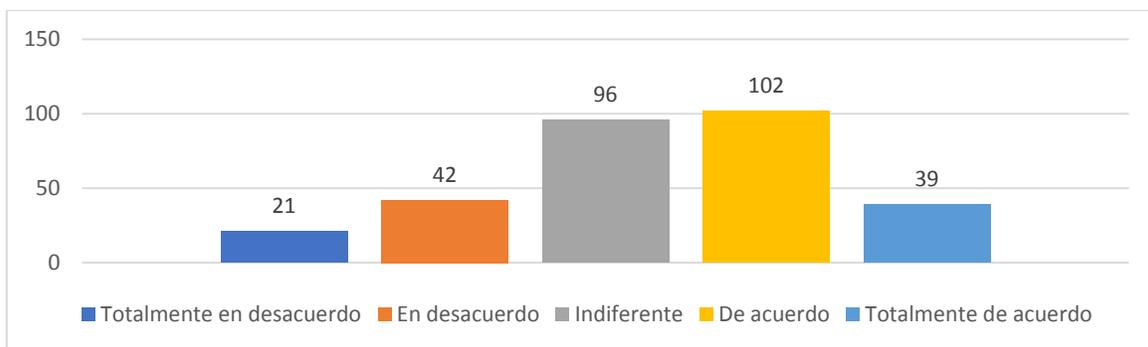
A propósito de los aspectos intangibles como lo agradable de la luz y el olor del lugar, en las gráficas 22 y 23 se puede observar la tendencia hacia la categoría indiferente pues sobre la luz del lugar se obtuvieron 96 puntos y del olor 111 puntos, aun así se obtuvieron opiniones positivas de ambos atributos, en relación a si la luz es agradable 102 personas dijeron estar de acuerdo y 39 en total acuerdo; en relación al olor del lugar 87 estuvieron de acuerdo y 12 totalmente de acuerdo.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

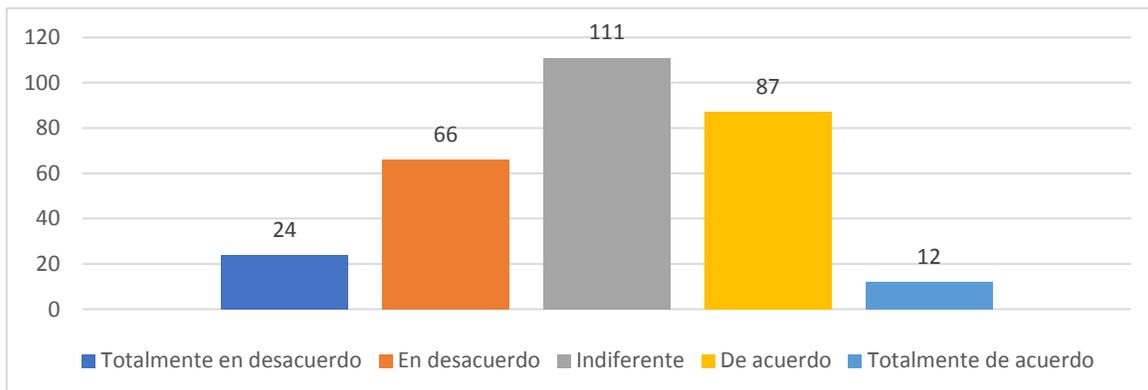
35

Gráfica 23. La luz es agradable



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Gráfica 24. El olor del restaurante es agradable



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

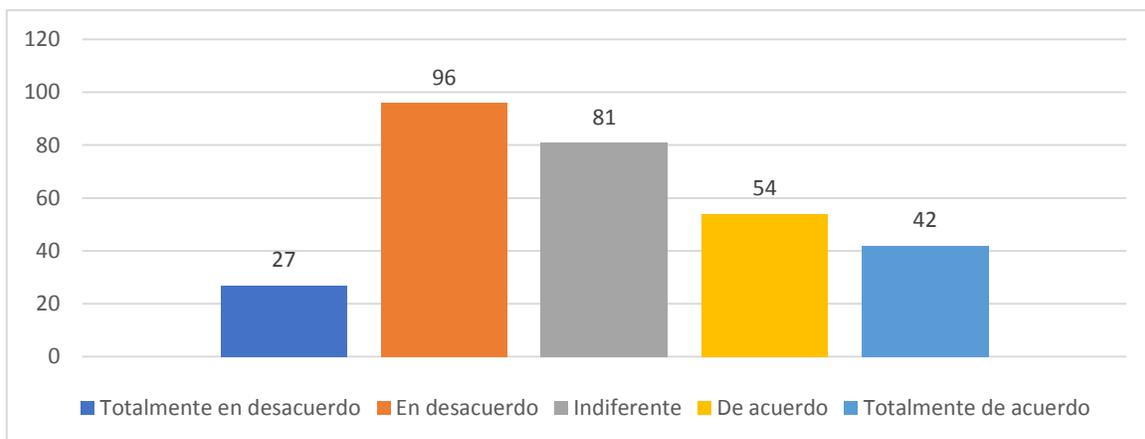
<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

36

Respecto a la música que se escucha en el lugar en la gráfica 25 se presentan los datos que indican que 96 de los encuestados estuvieron en desacuerdo con ella, 81 dijeron que les era indiferente, 54 estuvieron de acuerdo con ella y 42 en total acuerdo. Sobre el aspecto del personal 99 visitantes se mostraron indiferentes, mientras que más de 100 estuvieron de acuerdo con la presentación de los empleados, los datos específicos de cada categoría se muestran en la gráfica 26.

Gráfica 25. La música de fondo me agrada



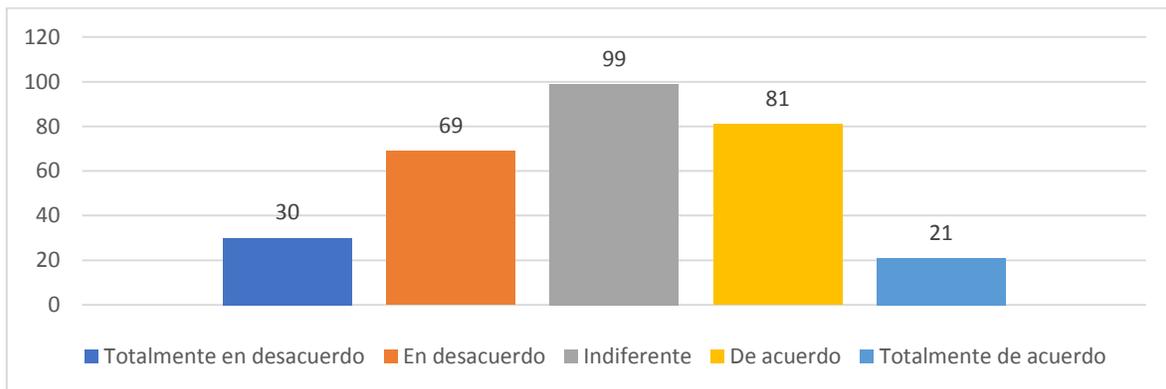
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

37

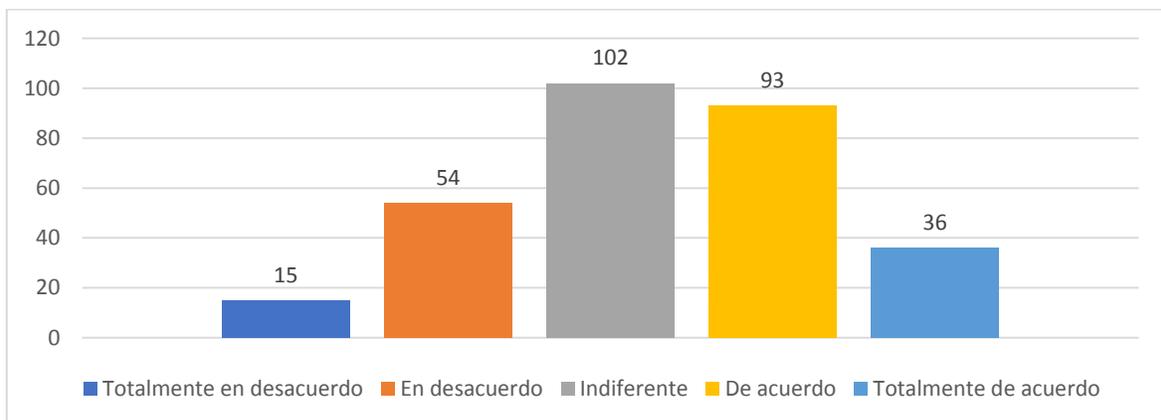
Gráfica 26. El personal del restaurante luce presentable



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Por otra parte, ante el atributo *Me gusta la temperatura del restaurante* 102 indicaron indiferencia, 93 estuvieron de acuerdo al contrario de 54 que estuvieron en desacuerdo con la temperatura que predomina en el lugar, estos datos se presentan detalladamente en la gráfica 27.

Gráfica 27. Me gusta la temperatura del restaurante



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

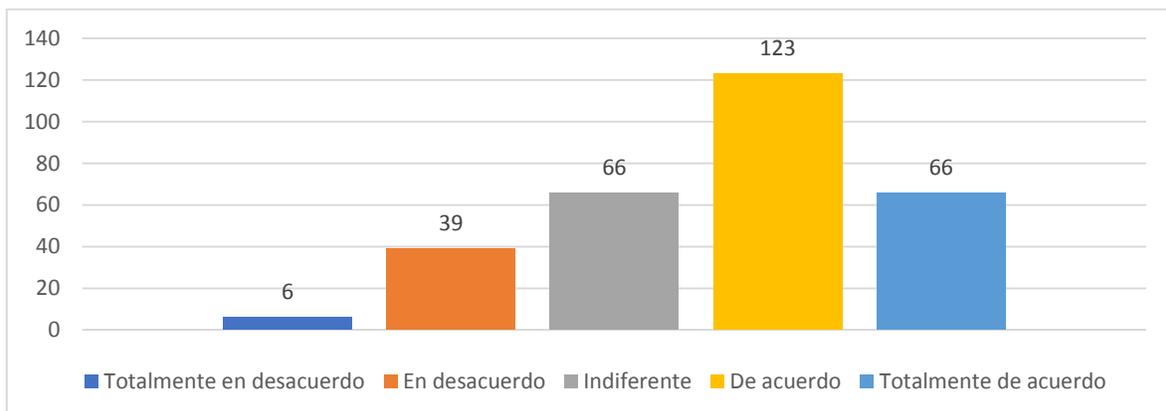
<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

38

Otro atributo a considerar fue si las personas que atienden saben orientar cuando la persona no sabe que ordenar, en la gráfica 28 se observa que 123 personas dijeron estar de acuerdo con ello, 66 totalmente de acuerdo, a 66 personas les fue indiferente este atributo y 45 no estuvieron de acuerdo con él.

Gráfica 28. Las personas que atienden saben orientarme cuando no sé qué ordenar



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

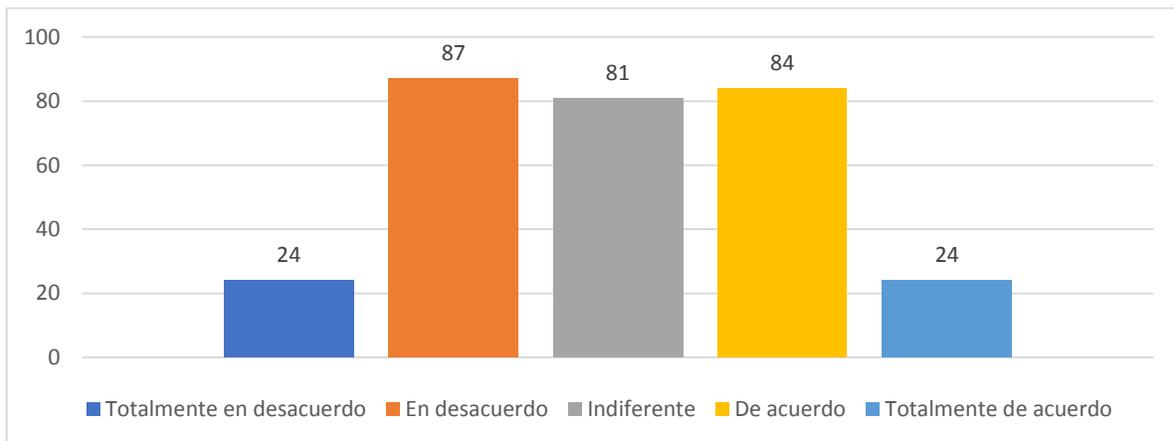
El último atributo es *el servicio es rápido*, este aspecto es muy importante al igual que los datos obtenidos, mismos que se presentan en la gráfica 29. Ahí se puede observar que 87 personas estuvieron en desacuerdo, 81 se presenta como indiferentes, 84 como de acuerdo; en un nivel similar de respuestas se encuentran totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo los que obtuvieron 24 puntos cada uno de ellos.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

39

Gráfica 29. El servicio es rápido



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Resultados

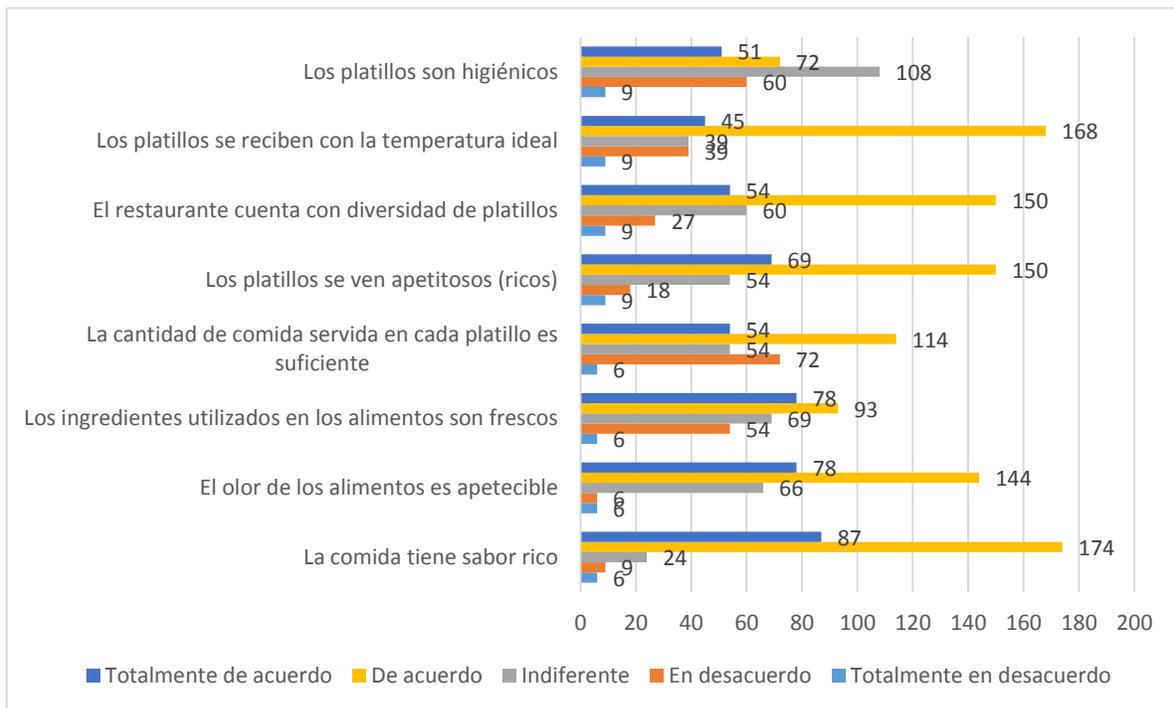
La elaboración de este diagnóstico tiene como finalidad elaborar procedimientos de trabajo para colaborar con los dueños de los restaurantes del municipio de San Blas para que mejoren su calidad en el servicio en las llamadas *enramadas*. En este apartado se puede observar que en su mayoría los comensales se encuentran satisfechos con el platillo que adquieren y que la única categoría que es diferente es la higiene en los platillos pues su mayor indicador es que a los encuestados les es indiferente este aspecto; sin embargo, si mantiene un rango alto en que están de acuerdo en la higiene adecuada en los platillos. Los comparativos por categoría de este atributo se presentan con más detalle en la gráfica 30.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

40

Gráfica 30. Atributos tangibles (Dimensión comida)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

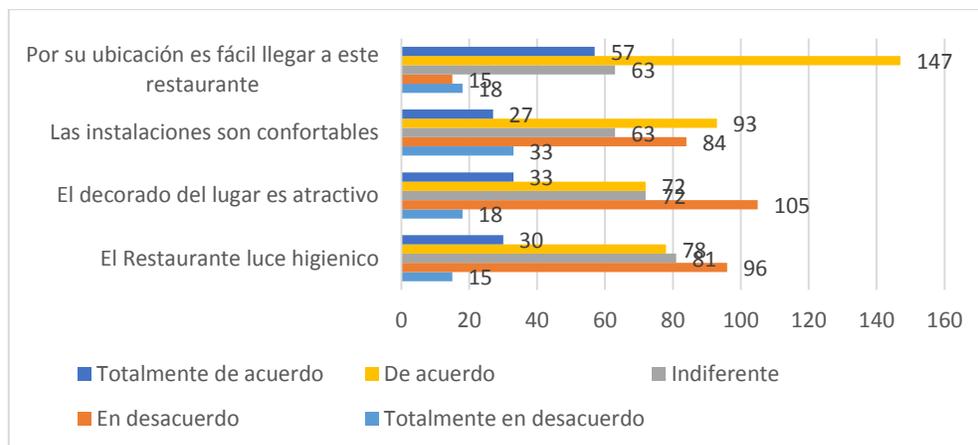
Para este proyecto también se utilizó la técnica de la entrevista con los dueños de los restaurantes que cumplieran con la característica de enramada, así como a algunos de sus empleados, esto con la intención de tener un panorama más amplio de la situación que se presenta en este tipo de establecimientos, se llevó a cabo previa observación del lugar una entrevista semi estructuradas, con preguntas abiertas para obtener mayor información y poder explicar el porqué de los datos encontrados, sobre todo en este rubro en donde las instalaciones no cumplen con las expectativas del cliente.



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Como se puede apreciar en la gráfica 31, no existe problema para localizar el lugar; sin embargo, en los atributos de instalaciones confortables, decorado del lugar e higiene en el lugar la categoría en desacuerdo presenta indicadores altos. Al respecto, dentro de la entrevista a los dueños salió a relucir que debido a situaciones gubernamentales, no se cuenta con permisos para realizar ningún tipo de construcción en el lugar, y que si alguien lo hace sin permiso, será acreedor a alguna sanción económica que argumentaron suelen ser muy altas. Además, comentaron que ellos no son dueños del lugar que tienen concesión del lugar y que para ello pagan uso de suelo cada año, monto que depende de los metros cuadrados que tengan, por lo que la cantidad puede variar y dependiendo del lugar pagan desde los dos mil pesos hasta cuarenta mil o más. Otra cosa que debe considerarse aparte de la falta de recurso económico y permisos por parte del Gobierno Federal, es el concepto del lugar que se ha tenido por años, ya que todas las enramadas poseen las mismas características.

Gráfica 31. Atributos tangibles (Dimensión instalaciones)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

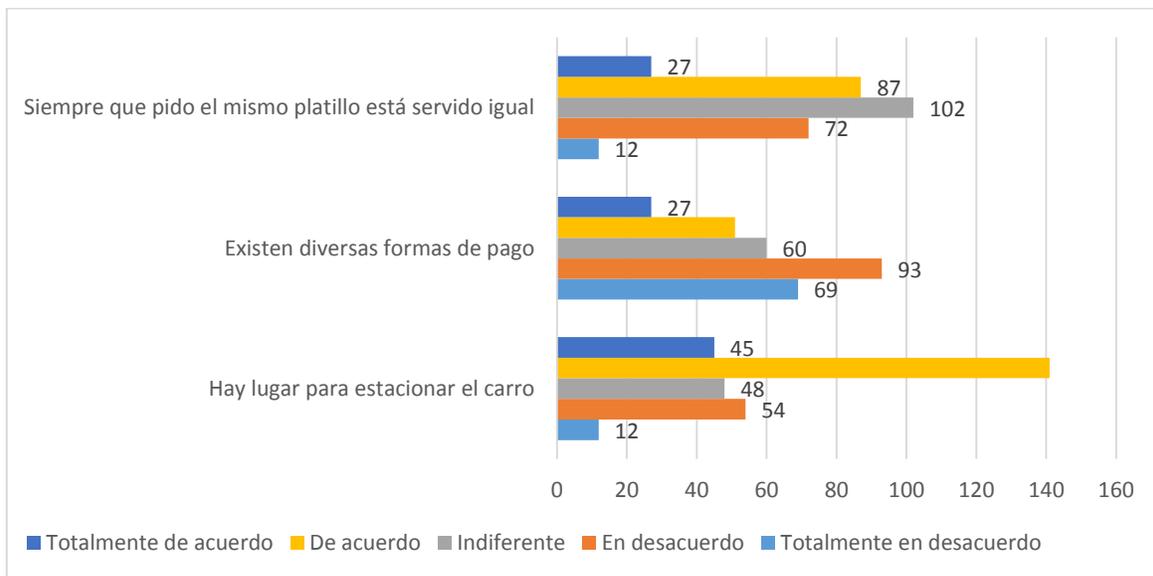


Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

42

De los tres atributos contemplados en la dimensión conveniencia y que son presentados en la gráfica 32, se puede observar que existe el problema de acceso a internet para poder tener terminal bancaria y poder utilizar esta modalidad en el pago de servicio en la totalidad de los establecimientos. En relación a estacionamientos, no se encontraron datos alarmantes, ya que por lo general las enramadas cuentan con espacio para los coches de sus clientes. La tercera parte de los encuestados se mostraron indiferentes ante este atributo y 114 estuvieron de acuerdo con la homogeneidad con la que se sirven los platillos.

Gráfica 32. Atributos tangibles (Dimensión conveniencia)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

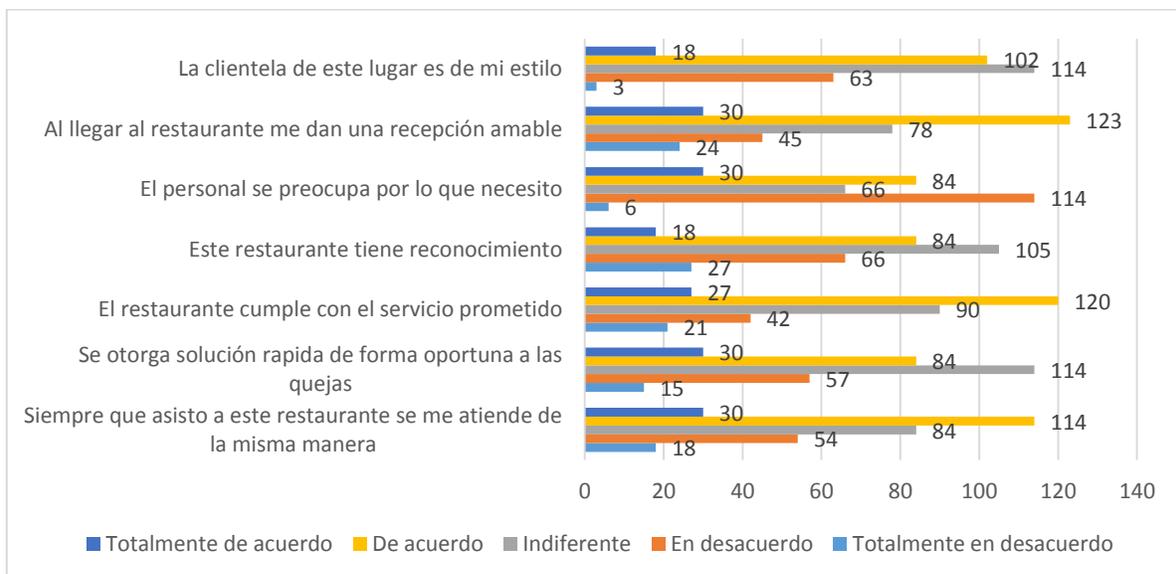


Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

43

El primer atributo tangible corresponde al *aseguramiento*, en esta dimensión existen varias categorías, de las cuales se desprende que se debe considerar detenidamente la atención en mesa, ya que el cliente no se siente bien atendido cuando ya está dentro del restaurante, los datos de la gráfica 33 indican que el problema no es al llegar al lugar ni la forma en que lo reciben, tampoco en el servicio o producto final que se le ofrece; además, los comensales tampoco consideran relevante el tipo de clientes que asisten al lugar, o si el lugar es reconocido. Al considerarse encuestados que ya habían estado en ese lugar, podemos asumir que ya conocían el tipo de servicio que se ofrece en el restaurante que estaban visitando, y que se sienten cómodo con ellos; sin embargo la atención en mesa requiere atención para mejorar la calidad en el servicio.

Gráfica 33. Atributos intangibles (Dimensión aseguramiento)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



(Enero-Junio 2019)



**Año 12.
Núm. 29**

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870**

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

44

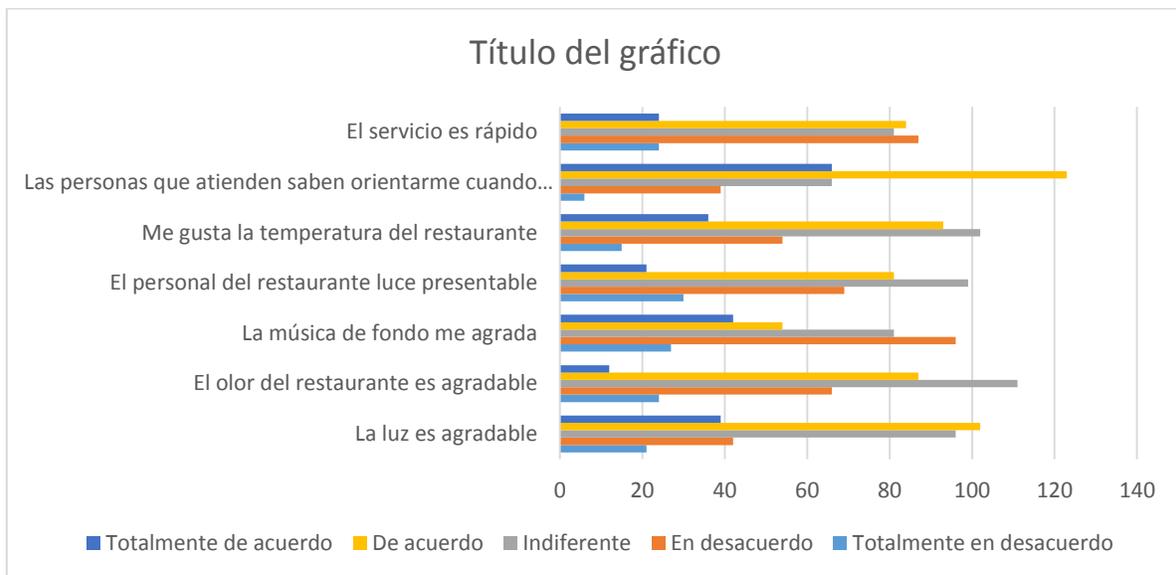
El último atributo incide directamente con el ambiente que percibe y siente el comensal, esta dimensión no puede ser analizada sin contemplar las características del lugar y la cultura del entorno. En este caso los puntos que podría contemplarse para ser atendido es sobre la rapidez del servicio; sin embargo, al considerar que los platillos se elaboran en el momento por el tipo de insumos que se utilizan, deja de tener importancia. Además, las enramadas se encuentran a orilla de la playa y se acostumbra que los clientes disfrutan del mar en lo que le entregan la comida.

Otro elemento que requiere atención según la gráfica 34, es la de la música de fondo del lugar, lo cual es algo que difícilmente podría modificarse, pues al ser enramadas, sin pared, al aire libre la contaminación auditiva es inminente, ya que todas las enramadas tiene la música con volumen alto, asimismo, existe la costumbre de la música en vivo, más esta actividad no es por local, sino que por la playa se desplazan grupos musicales que tocan a petición



Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

Gráfica 34. Atributos intangibles (Dimensión ambiente)



Conclusiones

Además de las encuestas, se realizaron algunas entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas y cerradas a dueños y empleados de los restaurantes (Hernández et al., 2014), sirvió para completar la información y detectar algunos elementos que de alguna manera justifican la situación que se está presentado, o aspectos que aunque salieron observados en las encuestas y que no pueden ser solucionados ni por el propio dueño de los



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

**Revista de Investigación
Académica sin Frontera**
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

46

restaurantes ya que por el tipo de problema su solución depende de la gestión del gobierno municipal y estatal ante el Gobierno federal para atender la situación, como es el caso de falta de permisos de construcción para remodelar los baños, cocinas o demás infraestructura de los restaurantes que se muestran poco modernas o con falta de aspectos mínimos de seguridad e higiene en el trabajo. Además, si alguno de los dueños llega a construir sin permiso, es susceptible a recibir una multa que difícilmente podría cubrir por los altos costos que se consideran en ellas. Lo anterior si es un gran problema, ya que según comentan los concesionarios de los lugares, desde hace algunos años no se entregan permisos de construcción.

También, se detectó que aunque algunos de los empleados si han recibido capacitación, incluso en el momento de la entrevista se estaban llevando a cabo cursos de Calidad en el servicio realizados por la Secretaría de Economía Estatal; sin embargo, también se constató que como curso de inducción, la mayoría sólo recibe la instrucción por parte de su patrón respecto a las actividades que realizará, y para desempeñarse en su trabajo están acostumbrados a sólo tener lo indispensable, por lo que cualquier cambio podría representar un conflicto para ellos, sobre todo, si no le encuentran un beneficio razonable. Por otra parte, algunos de los empleados entrevistados argumentaron estar bien, que no hacía falta cambiar nada, y que así trabajan cómodamente. Lo que nos lleva a pensar que la cultura en la que se encuentran inmersos está relacionada con la forma de ver y percibir su contexto, y que para ellos es muy normal la situación a veces insalubre en la que trabajan.

Aunque de forma general los empleados identifican el concepto de calidad en el servicio, no realizan sus actividades con base en procedimientos escritos y comentan no



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

47

necesitarlos, pero si cumplen con medidas establecidas o lo solicitado ya sea por el dueño del local o por el responsable del restaurante. Por su parte, los dueños de los lugares, explicaron que pese a este apelativo, en realidad no son dueños del espacio en el que trabajan, ya que solo pagan las concesiones que les permiten tener los establecimientos y uso de suelo, eso, aunado a la falta de permisos hacen que sea difícil mantener algunos aspectos dentro de los estándares de calidad; sin embargo, aparentemente se muestran abiertos a recomendaciones con los que puedan mejorar el servicio. Entre los aspectos que se presentan como áreas de oportunidad se encuentra relacionado con la atención que el comensal recibe durante su visita al lugar, el rubro se denomina “los empleados se preocupan por lo que necesito”, por lo que se recomienda un procedimiento para atender esta área de oportunidad, ya que fue la que contempla menos puntuación positiva. Se detectó que se requiere que el comensal, los empleados y dueños cambien su cultura respecto al tipo de servicio que se pueda ofrecer, romper paradigmas, sobre lo tradicional para entrar a la modernización, sin perder costumbres pero si establecer una visión que los vuelva más competitivos, para que puedan permanecer y posicionarse en el mercado.

Referencias consultadas

AITECO Consultores. SL. (2019). SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL.

Recuperado de <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & de Godoy, S. (2011). Escala servqual: Validación en población Mexicana. *Texto e Contexto Enfermagem*, 20(3), 326–333. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072011000300014>



(Enero-Junio 2019)



Año 12.
Núm. 29

Revista de Investigación
Académica sin Frontera
ISSN: 2007-8870

<http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com>

Recibido el 15 de marzo de 2019. Dictaminado mediante arbitraje favorablemente 20 de junio de 2019.

48

- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar de Plata, Ed.). Argentina.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Mc. Graw Hill, Ed.) (8a.). México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Mc. Graw Hill, Ed.) (6a.). México.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración, un enfoque internacional y de innovación*. (M. Hill, Ed.) (8a ed.). México.
- Müch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (Pearson, Ed.) (2a ed.). México.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 35. Recuperado de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Vera, J., & Trujillo, A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63), 43–59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81849067004>