

## “Plan de mejoras en el servicio de restauración turística de la parroquia Huaca para la satisfacción del visitante”



Henry Xavier Aguilar Granda  
Escuela de Turismo y Ecoturismo (E.T.E)  
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)  
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana  
Tulcán-Ecuador  
henry.aguilar@upec.edu.ec

### Resumen

*La presente investigación que tiene como tema “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca y la satisfacción al visitante” aparece en base a la necesidad de mejorar el servicio de alimentos y bebidas prestado por los establecimientos existentes en la parroquia Huaca, en vista de que dicha parroquia es uno de los lugares que oferta una gran cantidad de gastronomía típica en la provincia del Carchi, la cual es apetecida por visitantes tanto nacionales como extranjeros, nace el interés por lograr ofertar un servicio de calidad que genere la total satisfacción del visitante y por ende el fomento del turismo en la zona. Es de esta manera como se desarrolla la investigación con la evaluación de los establecimientos que prestan el servicio de restauración en base a indicadores técnicos de calidad con los que deben de contar para poder ofertar un servicio adecuado, de igual manera se recaba la información sobre la percepción del visitante en cuanto al servicio con la utilización de encuestas de satisfacción. Todo lo anterior desarrollado en base a una metodología cualitativa y cuantitativa respectivamente por la complejidad del tema en cuestión y utilizando la Investigación documental, de campo, y descriptiva.*

*De este modo se analiza la existencia de deficiencias en los establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca, aspectos que se ven reflejados en la insatisfacción de los visitantes que hacen uso de dicho servicio, y por lo cual la propuesta planteada se centra en la elaboración de planes de mejora para los establecimientos, los cuales de ser aplicados permitirán tener un servicio de restauración de calidad en los establecimientos y por tanto lograr satisfacer a los visitantes generando un aporte en el fomento del turismo de la localidad.*

**Palabras clave:** servicio, restauración, alimentos, bebidas, satisfacción, visitante.

## **Abstract**

*This research's topic is "Tourist restaurant service in Huaca urban parish and visitor's satisfaction" which is based on the need to improve food and drinks service provided by existing establishments in Huaca and the fact that this parish offers a great variety of Carchi's typical food, which is ordered by both local and foreign visitors. This is why the interest in achieving quality service and providing total satisfaction to visitors, as well as increasing tourism in this area. This research includes the evaluation of establishments providing the food and drinks service, based on technical indicators of quality which must be included in order to offer an adequate service. Information related to visitor's opinion about service is collected with the use of surveys designed to measure their satisfaction. Because of the complexity of this matter, all these activities were developed based on a qualitative and quantitative methodology respectively and using documentary, field, and descriptive research.*

*Thus, the conclusion reached is that there are many deficiencies in establishments that offer restaurant service in Huaca parish; this is reflected mainly in the dissatisfaction of visitors who attend to this establishments. The raising proposal focuses on developing improvement plans, which being applied allow restaurants to have a quality service establishment and be able to satisfy visitors, which contributes to the promotion of tourism in the locality.*

**Keywords:** *service, catering, food, beverages, satisfaction, visitor.*

## **1. Introducción**

La provincia del Carchi es un territorio con una gran variedad de recursos turísticos de considerable potencial, la parroquia Huaca al pertenecer a este territorio abarca en gran parte recursos turísticos que pueden ser aprovechados y potenciados, siendo un peculiar recurso de esta parroquia su gastronomía. La presente investigación nace en buscar el desarrollo turístico adecuado del sector gastronómico de la parroquia, para lo cual se plantea la

evaluación del servicio de alimentos y bebidas ofertado (servicio de restauración), y de esta manera poder identificar las posibles deficiencias, tanto desde la perspectiva técnica como del cliente y de este modo mejorarlo y permitir tener una experiencia culinaria, de la cual se sientan satisfechos los visitantes.

Para ello en primer lugar se identifica en base a una metodología cualitativa cada una de las deficiencias existentes en los establecimientos de restauración y en segundo lugar en base a una metodología cuantitativa el nivel de satisfacción de los visitantes respecto al servicio.

Al existir deficiencias en el servicio de restauración y al determinar la afectación que esto produce en la satisfacción de los visitantes; se plantea la realización de planes de mejoramiento para cada establecimiento que oferta el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia.

Para la elaboración de dichos planes se toma como referencia y se adapta a nuestra realidad el modelo utilizado por Universidad Técnica Estatal De Quevedo, (2007) el cual como base de elaboración adopta los pasos recomendados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España. Dicho modelo permitió: identificar las fortalezas y debilidades de cada establecimiento por áreas, detectar las principales causas de los problemas existentes, formular objetivos a conseguir en las áreas de mejora, seleccionar las acciones a ejecutarse para la corrección de deficiencias, y finalmente realizar una planificación completa que de ser aplicada mejorará el servicio de restauración en la parroquia Huaca y por ende logrará satisfacer a los visitantes.

## **2. Materiales y Métodos**

La metodología aplicada para el desarrollo de la investigación es cualitativa en el caso de la variable independiente “el servicio de restauración turística” y cuantitativa para el caso de la variable dependiente “satisfacción en los visitantes”, las dos metodologías fueron alineadas

a los tipos de investigación documental, de campo y descriptiva respectivamente en las cuales se apoyó el desarrollo investigativo.

Para la realización del análisis estadístico se procedió a determinar la población y muestra respectivas, para lo cual en lo que corresponde a la variable independiente se realizó un censo debido a que el número de establecimientos a ser analizados son siete lo que representó una cantidad muy pequeña para la obtención de una muestra. Por otra parte en cuanto a la variable dependiente de la presente investigación y en vista de no poder determinar la población correspondiente a los visitantes de los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia Huaca, se procedió a la obtención de la muestra tomando como referencia la fórmula para el cálculo de poblaciones infinitas; la cual sirvió para la obtención del dato muestral a ser utilizado.

Consecuentemente se procedió con estos recursos a realizar la recolección de la información; en primer lugar para la recolección en cuanto a la deficiencia en el servicio de restauración turística, se tomó como instrumento una ficha de observación, elaborada en base a criterios técnicos que permitan brindar un servicio de restauración de calidad, criterios que fueron obtenidos tanto de bibliografía como de profesionales del área. Con este instrumento se observó directamente en cada uno de los establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia de Huaca, estableciendo qué indicadores de calidad cumplen o no cumplen y de igual manera el estado de todos los aspectos referentes al servicio; con lo que se obtuvo los datos necesarios para la investigación de la variable.

Para el caso de la otra variable referente a la satisfacción de los visitantes se aplicó la encuesta, diseñada en base a los modelos SERVQUAL y SERVPERF; modelos que permiten determinar en base a preguntas por dimensiones el grado de satisfacción de los clientes y en el caso de la presente investigación de los visitantes en los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca. Las encuestas se aplicaron dividiendo el número total obtenido en la muestra para el número de establecimientos de restauración a ser evaluados; con esta tarea ejecutada se elaboró una ruta de trabajo para visitar los establecimientos y de esta manera

poder aplicar el cuestionario a los clientes, obteniendo datos reales que permitieron posteriormente determinar el nivel de satisfacción con respecto al servicio.

Una vez recolectada la información con los dos instrumentos tanto la ficha de observación como el cuestionario, se procesa los datos obtenidos trabajando con los programas estadísticos Excel y Spss, debido a que la información obtenida con los modelos Servqual y Servperf específicamente proporcionan datos que necesitan un análisis complejo, pues la información brindada por el visitante en cuanto a su satisfacción no únicamente es evaluada por preguntas sino también por el grado de importancia que el cliente le da a cada dimensión, con lo cual se presenta la necesidad de realizar cálculos sobre los valores reales que el cliente o visitante da a las características interrogadas en el instrumento y el grado de importancia que estas características tienen para su satisfacción, es decir sería erróneo pensar que el cliente está satisfecho si el establecimiento tuvo un alto puntaje en una o varias características existentes pero que sin embargo no son nada importantes en la satisfacción del cliente.

### **3. Resultados y discusión**

Se determina en primera instancia que en cuanto a los indicadores de cumplimiento existe un mayor porcentaje de escasos de parámetros de calidad; en segunda instancia en lo referente a los indicadores de estado del establecimiento y todo lo contenido en él, se concluye que existen porcentajes altos de falencias, por tanto de manera general el servicio de restauración desde el punto de vista técnico es deficiente principalmente en las áreas de almacenaje, de cocina y en lo concerniente al talento humano.

Existe insatisfacción en los visitantes que hacen uso del servicio de restauración, pues en el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas existió una mayor cantidad de personas que estuvieron en desacuerdo con las características planteadas, lo que de manera clara indica que en general todos los establecimientos de la parroquia Huaca necesitan mejorar el servicio de restauración pues es deficiente y genera que el cliente no tenga una experiencia culinaria de calidad, provocando insatisfacción, y poca fidelidad en los visitantes y turistas por la mala

impresión generada al hacer uso del servicio. Como dato adicional se determina que existió mayor insatisfacción en lo referente a elementos tangibles, empatía y únicamente la confiabilidad genero satisfacción en los visitantes.

De igual modo al analizar las hipótesis planteadas, y en base a los resultados investigativos obtenidos; se acepta la hipótesis alternativa que menciona que el servicio de restauración turística genera insatisfacción en los visitantes; esto se lo comprueba en primera instancia en base al análisis de los indicadores tanto de cumplimiento como de estado en cada uno de los establecimientos, que proporcionaron información sobre las deficiencias existentes en cuanto al servicio de restauración ofertado, indicando que existió un 49% de cumplimiento y un 51% de incumplimiento de parámetros técnicos con los que deben de contar los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas, y si bien en cuanto a los indicadores de estado de los establecimientos el mayor porcentaje fue bueno existen porcentajes altos en los ítems malo e imparcial que denotan de igual manera que el servicio si presenta deficiencias.

Los modelos Servqual y Servperf aplicados para determinar la satisfacción de los clientes arrojaron los siguientes datos con respecto a la satisfacción general: Muy insatisfecho 11%, insatisfecho 26%, imparcial 24%, satisfecho 21%, Muy satisfecho 18%; datos concisos que indican que hubo insatisfacción de los visitantes con respecto al servicio de restauración.

Es importante además discutir que los modelos antes planteados para evaluar la satisfacción poseen limitaciones que fueron evidenciadas el momento de evaluar la satisfacción de los visitantes que hacen uso de los establecimientos de restauración, pues como lo mencionan Del Molino, y otros (2010) “el modelo apropiado debe ser más versátil y permitir adaptarse a la especificidad de los distintos tipos de organización productiva y de mercado” (pág. 35); Por lo que se puede aludir que a pesar de ser uno de los modelos con mayor aceptación, validado y aplicado ampliamente en muchas investigaciones, es muy generalizado y exime ciertas características particulares dentro de un determinado servicio que podrían influir en la satisfacción.

Finalmente se ve necesaria la elaboración de planes de mejoras que permitan perfeccionar el servicio de restauración ofertado por los establecimientos, contribuyendo de esta manera en la implantación de parámetros de calidad, que puedan generar satisfacción en los visitantes.

### **Modelo operativo de la propuesta.**

A continuación se explica la elaboración del plan de mejoras paso a paso tomando únicamente el área de cocina de uno de los siete establecimientos como referencia, pues debido a la extensión requerida de dicho plan se obviara las demás áreas evaluadas a manera de ejemplo.

#### **Paso 1.- Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.**

Tabla 1: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
Existe campana extractora de olores.	El área de paredes y piso de la cocina no es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	ÁREA DE COCINA.
La cocina es industrial.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	
Existe uno o varios congeladores.	Las mesas de trabajo no son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	
Los fregaderos son de acero inoxidable.	El estado de las paredes y pisos del área de cocina no es ni bueno ni malo.	
La campana extractora de olores se encuentra en buen estado.	El estado de las mesas de trabajo no es ni bueno ni malo.	
La cocina se encuentra en buen estado.	El estado de las instalaciones de gas no es ni bueno ni malo.	
Los congeladores se encuentran en buen estado.		
Los fregaderos se encuentran en buen estado.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

**Paso 2.-** Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 2: Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	ÁMBITO
Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Inadecuada área de paredes y piso en la cocina.	Dificultad en la gestión de procesos de la cocina.	ÁREA DE COCINA
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	
Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.	Inapropiadas mesas de trabajo en la cocina del establecimiento.	Mala calidad de los alimentos ofertados.	
Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.	Estado de las instalaciones de gas regular.	Inseguridad general en establecimiento.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

**Paso 3.-** Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 3: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	Adecuación del área de paredes y piso en la cocina.	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.	ÁREA DE COCINA
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.	
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	Mejoramiento de las instalaciones de gas.	Incremento de la seguridad general en establecimiento.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

**Paso 4.-** Selección de acciones de mejora para el establecimiento.

Tabla 4: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.

	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.
	Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.
Objetivos a conseguir	Adecuación del área de paredes y piso en la cocina.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.
	Mejoramiento de las instalaciones de gas.
Acciones de mejora	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.
	Mantenimiento de las instalaciones de gas.
Beneficios esperados	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.
	Incremento de la seguridad general en establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

**Paso 5.-** Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 5: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:		ÁREA DE COCINA			
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
2	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	2	2	3	7
4	Mantenimiento de las instalaciones de gas.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

**Paso 6.- Plan de mejoras establecimiento.**

Tabla 6: Plan de mejoras área de cocina del establecimiento.

<b>PLAN DE MEJORAS ÁREA DE COCINA DEL ESTABLECIMIENTO</b>							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	1.- Revisión del estado de las instalaciones de gas (válvulas, cañerías, conexiones) 2.- Ubicación de cilindros de gas en el exterior en una área adecuada.	Técnico en mantenimiento y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 16/07/2016 Hasta 20/07/2016	Humano, válvulas cañerías, abrazaderas.	50\$	1.- 2 instalaciones de gas en perfectas condiciones en el 2016. 2.- 2 cilindros de gas ubicados en áreas adecuadas al exterior en el 2016.	Henry Aguilar
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero. 2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos). 3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.	Técnico en adecuaciones y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 01/11/2016 Hasta 10/11/2016	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	1.- Adquisición de mesas de trabajo de acero inoxidable para el área de cocina.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/12/2016 Hasta 25/12/2016	Mesas de trabajo.	400\$	1.- 2 Mesas de trabajo de adecuada calidad para trabajos de cocina adquiridas en el 2016	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	1.- Remodelación del área de cocina con paredes y pisos que cumplan con normas de calidad (material de fácil limpieza, azulejo,	Técnico en adecuaciones y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 26/12/2016 Hasta 10/01/2017	Humano, cerámica, láminas de acero inoxidable.	1000\$	1.- Paredes y pisos del área de cocina con normas de calidad para una fácil limpieza y óptimo desarrollo de las actividades en el 2016-	Henry Aguilar

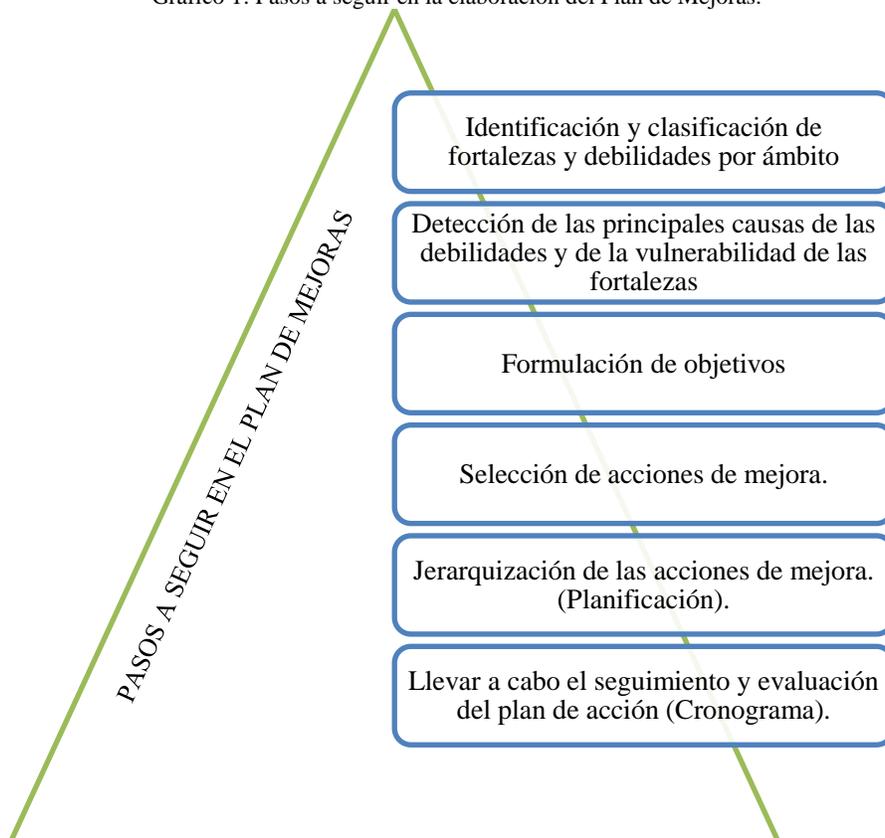
cerámica o revestimiento metálico inoxidable).					2017.	
<b>MONTO INVERSIÓN ÁREA DE COCINA:</b>				1700\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 4. Figuras

El grafico indica de manera puntual los pasos a seguir en la elaboración del Plan de Mejoras los cuales son los siguientes:

Gráfico 1: Pasos a seguir en la elaboración del Plan de Mejoras.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Universidad Técnica Estatal De Quevedo, 2007, pág. 5

## 5. Tablas

### Resultados investigativos.

La tabla a continuación indica los porcentajes obtenidos de la evaluación del servicio de restauración turística en los establecimientos de la parroquia Huaca, tanto en los indicadores de cumplimiento como en los de estado.

Tabla 7: Indicadores generales de cumplimiento y de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

INDICADORES DEL ESTABLECIMIENTO	Cumple		No cumple		Muy malo		Malo		Imparcial		Bueno		Excelente	
<b>GENERALES</b>	69	52%	64	48%	2	5%	12	29%	4	10%	19	45%	5	12%
<b>AREA DEL COMEDOR</b>	14	67%	7	33%	0	0%	0	0%	4	14%	18	64%	6	21%
<b>AREA DE COCINA</b>	35	60%	23	40%	7	12%	10	17%	11	19%	13	22%	17	29%
<b>AREA DE ALMACENAJE</b>	15	36%	27	64%	4	11%	10	29%	13	37%	7	20%	1	3%
<b>MENAJE</b>	21	60%	14	40%	2	6%	3	9%	5	14%	11	31%	14	40%
<b>TOTAL</b>	175	<b>49%</b>	184	<b>51%</b>	15	<b>8%</b>	35	<b>18%</b>	37	<b>19%</b>	68	<b>34%</b>	43	<b>22%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Como se observa existe un mayor porcentaje de incumplimiento de parámetros técnicos de calidad, y en cuanto al estado si bien hay un mayor porcentaje bueno, los porcentajes en imparcial, malo y muy malo denotan que existen muchas deficiencias.

En la tabla se puede observar los porcentajes de satisfacción general obtenidos de las encuestas aplicadas a los visitantes de la parroquia Huaca que hacen uso de los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas.

Tabla 8: Satisfacción general establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca.

Satisfacción General	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Elementos Tangibles</b>	8%	35%	34%	18%	5%
<b>Confiabilidad</b>	4%	25%	20%	29%	23%
<b>Capacidad De Respuesta</b>	8%	25%	26%	20%	20%

Seguridad	8%	22%	24%	23%	22%
Empatía	23%	28%	18%	16%	16%
Satisfacción Total	11%	<b>26%</b>	24%	21%	18%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Como se indica en negrilla el mayor porcentaje se ubica en el ítem en desacuerdo lo que significa que existe insatisfacción con respecto al servicio.

## 6. Referencias bibliográficas

Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del aula taller.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (28 de Febrero de 2016). [www.teleco.upct.es](http://www.teleco.upct.es). Obtenido de [www.teleco.upct.es](http://www.teleco.upct.es): [http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei\\_0506\\_planmejoraetsit.pdf](http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei_0506_planmejoraetsit.pdf)

Chávez, A. R. (2012). *Procedimiento Para Medir La Satisfacción Del Cliente Externo*. La Habana: CUJAE.

Del Molino, J. P., Moreno, J. M., Moreno, M. T., Morillas, P. P., Palacios, J. L., González, E. R., & Salgado, J. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. España: AENOR.

Gallegos, J. F. (2012). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. España: Paraninfo S.A.

Universidad Técnica Estatal De Quevedo. (2007). *Guía Para La Elaboración Del Plan De Mejoramiento*. Quevedo: UTEQ.

Vaquero, J. (2012). *Operaciones Básicas de Restaurante y Bar*. Madrid: CEP S.L.

## 7. Bibliografía

Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del aula taller.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (28 de Febrero de 2016).  
[www.teleco.upct.es](http://www.teleco.upct.es). Obtenido de [www.teleco.upct.es](http://www.teleco.upct.es):  
[http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei\\_0506\\_planmejoraetsit.pdf](http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei_0506_planmejoraetsit.pdf)

Aranda, A. (2007). *Planificación Estratégica Educativa*. Quito: Abya-Yala.

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.

Chávez, A. R. (2012). *Procedimiento Para Medir La Satisfacción Del Cliente Externo*. La Habana: CUJAE.

Chicaíza, G., & Díaz, W. (2012). *Plan de desarrollo turístico para el cantón San Pedro De Huaca en la provincia del Carchi*. Quito: Tesis de ingeniería no publicada.

Del Molino, J. P., Moreno, J. M., Moreno, M. T., Morillas, P. P., Palacios, J. L., González, E. R., & Salgado, J. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. España: AENOR.

Gabín, M. (2010). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.

Gallegos, J. F. (2012). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. España: Paraninfo S.A.

Ibarra, L. E., & Casas, E. V. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel*. Hermosillo: Contaduría y Administración.

Martínez, C. (2012). *Estadística Y Muestreo*. Bogotá: ECOE ediciones Ltda.

Mateos, M. Á. (2012). *Atención básica al cliente*. Andalucía: Innovación y Cualificación S. L.

Moreno, J. A. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura: Creative Commons Atribución.

Sánchez, A. (2011). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Andalucía: INNOVA.

Universidad Técnica Estatal De Quevedo. (2007). *Guía Para La Elaboración Del Plan De Mejoramiento*. Quevedo: UTEQ.

Vaquero, J. (2012). *Operaciones Básicas de Restaurante y Bar*. Madrid: CEP S.L.

Vaquero, J. (2013). *Servicios en Restaurante*. Madrid: CEP S.L.

Zambrano. (2010). *Estadística*. Lima: Prolib.