

**CALIDAD EN EL SERVICIO DE RESTAURANTES DE PLAYA EN PUNTA
DIAMANTE, ACAPULCO, GUERRERO**

REYES DAVID, GUZMAN DIEGO, GONZALEZ JUAN

*davidreyes1811@gmail.com**Correo institucional en Time New Roman No.10 y Cursiva*

(07-18-2015; Aceptado (Indicar Fecha de Aceptación: Uso Exclusivo de CICA 2015))

Resumen

El cliente se ha convertido en un juez relevante a la hora de evaluar la eficiencia de una empresa de servicio. El objetivo fue Evaluar la Calidad de restaurantes de servicio completo en las playas de la zona Diamante, puerto de Acapulco, Guerrero. Población objetivo fueron los restaurantes ubicados zona diamante. Estudió transversal, exposfacto e inferencial. El tamaño de muestra utilizado fue para poblaciones infinitas, $Z = 1.96$, $p = 0.5$, con error de muestreo 0.071 , obteniendo $n = 190.52$. El modelo DINERSERV, 32 items, en seis dimensiones, evaluada en expectativas y percepciones con escala de cero a diez. Estadístico utilizado t de student para muestras relacionadas, utilizando remuestreo Bootstrap para inferir sobre parámetros. Concluyendo que los restaurantes de playa no tienen Calidad en sus Servicios en sus seis dimensiones, debido a que la diferencia entre la expectativa y la percepción son significativas. El Modelo DINESERV propuesto por Trujillo, contribuye a mejorar la evaluación de la Calidad en restaurantes de playa Mexicanos.

Abstract

Title

Objectives, methodology

Contribution

(150-200 words)

Keywords

Palabras clave: DINESERV. Restaurantes de playa. T-Student, Bootstrap.

Cita: Apellido Paterno en Mayúsculas -1er Nombre de Autor †, Apellido Paterno en Mayúsculas -2do Nombre de Autor. Título del Paper. Título de la Revista . 2015, 1-1: 1-11 – [Todo en Times New Roman No.10]

Título

[Indicar el título de la Revista-CICA 2015]
Mes, 2015 Vol.1 No.1 1-15-[Uso de ECORFAN]

† Investigador contribuyendo como primer autor.

© **ECORFAN-Bolivia**

www.ecorfan.org/bolivia

Introducción

El cliente se ha convertido en un juez relevante a la hora de evaluar la eficiencia de una empresa de servicio (Martinez, 2001). De ahí la importancia de sector restaurantero de mejorar su servicio completo para que satisfaga las necesidades de los clientes.

Las sociedades actuales se caracterizan por un gran consumismo en donde el cliente es cada vez es más sofisticado y decide por el tipo de servicio que mejor satisface sus necesidades concretas. (Martinez, 2001).

En donde los responsables de los restaurantes de servicios de comida completa, no pueden quedar indiferentes antes estos cambios, ya que el éxito de su gestión depende, en parte, de conocerlos y anticiparse a ellos. (Martinez, 2001).

Deben de desarrollar un tipo de administración flexible que responda a las necesidades y exigencias que le demanda su clientela.

Es necesario de realizar estudios de evaluación de la Calidad en el Servicio que identifiquen cuales son las expectativas y experiencias de los clientes con respecto al servicio ofertado.

Por lo que el presente estudio tiene el objetivo de **“Evaluar la Calidad de restaurantes de servicio completo en las playas de la zona Diamante en el puerto de Acapulco, Guerrero”**.

Hasta el momento no existe un instrumento para medir la Calidad en el Servicio de manera universal. El instrumento que mas se utilizaba era el Modelo SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Valerie, Zeith, 1989, pero las criticas a esta técnica fue que las cinco dimensiones las universalizaba a todos los giros comerciales y ya no respondía a las

especificidades de determinado tipo de negocio (Matinez- Turs 2001)

Respondiendo a esta necesidad Stevens y Knutson (1995), propone DINESERV junto con otros investigadores como Sulek y Hensley (2004) y Yuksel (2002) entre otros.

Durante las últimas dos décadas DINESERV ha sido ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio en la industria de restaurantera (Hansena, 2014), con las cinco dimensiones: confiabilidad, aseguramiento, capacidad de respuesta, tangibles y empatía.

Sin embargo, no se ha instrumentado este modelo DINESERV en restaurantes de servicio completo en playas en México, de ahí que se retome a Trujillo et al 2014, que propone 6 dimensiones: instalaciones, accesibilidad, personal, ambiente, comida, consistencia y honestidad, con 27 variables.

En donde el Modelo DINESERV elaborado por Stevens y Knutson (1995), sufre modificaciones, de cinco dimensiones a seis dimensiones sugerida por Trujillo et al (2009).

En donde se diferencian en: 1.- **Confiabilidad** (habilidad de ejecutar el servicio prometido de manera fiable y precisa) vs **Consistencia y Honestidad** (habilidad para ofrecer un servicio estandarizado, justo y ser congruente entre el prestigio del lugar y lo que se ofrece). 2.- **Aseguramiento** (concimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza y fidelidad), 3.- **Capacidad de respuesta** (disposición para ayudar a los clientes y para proveer servicio personalizado), 4.- **Empatía** (cuidado y atención individualizada) vs **Personal** (trato, conocimiento, experiencia y habilidad del personal). 5.- **Tangibles** (instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal) vs **Instalaciones** (aspecto físico, comodidad e higiene). **Comida** (alimentos, bebidas y

agradables a la vista, con buen gusto y olfato). **Accesibilidad** (facilidad para llegar, para estacionarse y para pagar. **Ambiente** (atmósfera del lugar e identificación con los clientes). Este modelo DINESERV propuesta por Trujillo et col., 2009, es importante, porque se apegan más a la problemática de los restaurantes de servicio completo de México.

Los restauranteros de servicio completo de las playas de punta diamante, se caracterizan por ser micro empresas familiares con una gran tradición culinaria, aportando a la economía, una gran cantidad de fuente de empleos directos e indirectos (Canirac, 2011). Siendo afectados por los fenómenos hidrometereologicos de Ingrid, Manuel y el mar de fondo, que ha afectado todas sus instalaciones y con perdidas en su moviliario, equipo y materiales.

Teniendo con ello una baja considerable en su clientela y siendo apoyados por programas de los tres niveles de gobierno, para poder subsistir a estas contingencias. Por lo que es necesario realizar estudios de calidad en el servicio, para conocer los factores que mas inciden favorablemente o desfavorablemente en sus negocios.

Proponiendo la siguiente hipótesis:

Hi: La Percepción de la Calidad de restaurantes de servicio completo en playas de la zona Diamante es mayor que la expectativa

El presente artículo esta conformado con una Introducción donde esboza la problemática de los modelos existentes de DINESERV y el de seleccionar cual es el que mas se presta a los objetivos buscados en el presente estudio. Planteando la problemática de los restauranteros de servicio completo en las playas, tratando de identificar cuales son sus principales factores que condicionan una buena Calidad en el Servicio. A partir de la problemática se construyo Hipótesis alternativa esperando la existencia de la Calidad en el

Servicio de comida en la zona de punta diamante, de puerto de Acapulco, Guerrero.

En el apartado de metodología, se enmarca la forma como se llevo a cabo el estudio, así como el tamaño de la muestra. Describiendo el modelo de Calidad en el Servicio a utilizar, así como la prueba estadística, que evalua las diferencias de las expectativas y las percepciones.

Siguiendo los resultados y la discusión de los contenidos encontrados en donde se constatan con los encontrados con la literatura del tema a estudiar. Y finalizando con las conclusiones y alterntivas derivados del estudio, con todas sus referencias bibliográficas.

Metodología

La población objetivo son todos los restaurantes ubicados en punta diamante de Acapulco Guerrero, México. El estudio se realizó el 11 al 18 de Noviembre del 2014. Se realizó un estudio transversal, ex post facto e inferencial.

Considerando que los dueños o gerentes tuvieron miedo, que los programas de gobierno los sancione, por no cumplir con los estándares de sanidad y de funcionamiento, se tuvieron problemas para realizar el presente estudio.

Por tal motivo no se realizó ningún tipo de muestreo probabilístico en la selección de los restaurantes, recurriendo al muestreo por conveniencia, es decir, solamente donde se tenía el permiso para aplicar el cuestionario a los comensales.

El tamaño de muestra que se utilizó fue para poblaciones infinitas, con $Z = 1.96$, $p = 0.5$, $q = 0.5$, el error de muestreo 0.071 , por tanto el tamaño de muestra requerida fue $n = 190.52$.

La recolección de los datos se realizó de manera sistemática. A cada cinco comensales se les aplicó el cuestionario (anexo 1 y 2)

Las dimensiones evaluadas fueron: Instalaciones, Accesibilidad, Personal, Ambiente, Comida, Consistencia y Honestidad. Siguiendo el modelo de calidad DINERSERV propuesto por Trujillo et, col. (2009), con 32 ítems en las seis dimensiones, de las expectativas y percepciones (anexo 1 y anexo 2) con una escala de medición de los ítems de cero a diez.

La evaluación de la calidad, se tomó el procedimiento establecido en el modelo SERVQUAL, es decir, si la percepción es mayor que la expectativa indica que existe calidad. El estadístico utilizado fue la t de student para muestras relacionadas, debido a que el modelo DINERSERV propuesto por Trujillo et, col. (2009), fue evaluado antes de entrar y después de salir del restaurante.

Utilizando el remuestreo Bootstrap para inferir sobre los parámetros.

Resultados

En la muestra se obtuvo un mayor porcentaje de hombres, en donde se infiere, mediante el estadístico Bootstrap, que el rango cae en los hombres dentro de los intervalos inferior y superior en una escala a nivel nacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Bootstrap para Porcentaje		
			Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
				Inferior	Superior
Masculino	107	55.15%	3.54%	48.45%	61.86%
Femenino	87	44.85%	3.54%	38.14%	51.55%
Total	194	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%

Tabla 1: Distribución por género

Se observó que el 46.39% habían consumido alimentos en estos restaurantes, esto indica que el intervalo entre 39.18% y 53.09% se encuentra el verdadero porcentaje de la lealtad.

	Frecuencia	Porcentaje	Bootstrap para Porcentajea		
			Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
				Inferior	Superior
Sí	104	53.61%	3.46%	46.91%	60.82%
No	90	46.39%	3.46%	39.18%	53.09%
Total	194	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%

Tabla 2: ¿Es la primera vez que frecuenta a este local?

En la tabla 5 se observó la calificación de las expectativas de los servicios sobre las dimensiones: instalaciones, accesibilidad y el personal, en promedio fue de 8.63

Variables de las expectativas	Promedio	Bootstrapa			
		Error típico	Intervalo de confianza al 95%		
			Inferior	Superior	
¿Qué calificación le da al aspecto exterior del restaurante?	8.4897	.0606	8.3711	8.6134	Instalaciones
¿Qué calificación esperaría del aspecto interno del restaurante?	8.6340	.0553	8.5258	8.7371	
¿Qué calificación esperaría de la comodidad del mobiliario y espacio?	8.5979	.0632	8.4794	8.7165	
¿Qué calificación esperaría de la limpieza de las instalaciones?	8.6649	.0670	8.5361	8.7938	
¿Qué calificación esperaría de la limpieza de las vajillas?	8.7320	.0649	8.6084	8.8608	Accesibilidad
¿Qué calificación le da a la ubicación del restaurante?	8.5103	.0639	8.3816	8.6390	
¿Qué calificación esperaría del servicio del estacionamiento?	8.4278	.0704	8.2938	8.5617	
¿Qué calificación esperaría de las formas de pago?	8.3763	.0614	8.2577	8.5000	Personal
¿Qué calificación esperaría al trato de bienvenida a su llegada al restaurante?	8.5773	.0599	8.4588	8.6907	
¿Qué calificación esperaría de la experiencia de la variedad de platillos por parte del chef?	8.8711	.0612	8.7577	8.9948	
¿Qué calificación le daría al aspecto o presentación física del personal?	8.6959	.0685	8.5517	8.8246	
¿Qué calificación esperaría de la rapidez de la atención a sus demandas?	8.8351	.0594	8.7165	8.9536	
¿Qué calificación esperaría usted al entendimiento de sus necesidades por parte del personal?	8.8041	.0620	8.6753	8.9227	

Tabla 3: Descripción de las instalaciones, accesibilidad y personal en las expectativas

En la tabla 6 se observó la calificación esperada de los servicios, sobre las dimensiones: Ambiente, comida, consistencia y honestidad, en promedio fue de 8.83. Resaltando el Olor de la comida, la Variedad y la Higiene de los alimentos que ofrece el restaurante, siendo estos servicios los que se esperan tengan mejor calidad.

Variables Expectativas	Promedio	Bootstrapa	
		Error típico	Intervalo de confianza al 95%

			Inferior	Superior	
¿Qué calificación esperaba de la música de fondo y la programación de la TV?	8.3814	.0826	8.2269	8.5515	Ambiente
¿Qué calificación esperaba de la iluminación?	8.5670	.0533	8.4691	8.6701	
¿Qué calificación esperaba del aroma del restaurante?	8.7216	.0646	8.5876	8.8454	
¿Qué calificación esperaba de la temperatura dentro del restaurante?	8.6082	.0713	8.4588	8.7473	
¿Se identifica con los posibles clientes que visitan al restaurante, que calificación esperaba?	8.6526	.0620	8.5258	8.7722	
¿Qué calificación esperaba del sabor de los alimentos?	8.9433	.0612	8.8247	9.0567	Comida
¿Qué calificación esperaba del sabor de las bebidas?	8.9691	.0631	8.8505	9.0978	
¿Qué calificación esperaba del olor de la comida?	9.0722	.0586	8.9536	9.1854	
¿Qué calificación esperaba de la variedad de los alimentos ofrecidos?	9.0103	.0588	8.8866	9.1186	
¿Qué calificación esperaba de la variedad de bebidas ofrecidas?	8.9227	.0639	8.7887	9.0464	
¿Qué calificación esperaba de la presentación de los alimentos y bebidas?	8.9124	.0645	8.7784	9.0361	
¿Qué calificación esperaba de la presentación de los platillos ofrecidos?	8.9278	.0639	8.7990	9.0463	
¿Qué calificación esperaba de la higiene de los alimentos?	9.0052	.0699	8.8711	9.1443	
¿Qué calificación esperaba de la frescura de los alimentos?	8.9948	.0651	8.8660	9.1186	
¿Qué calificación esperaba de la temperatura de los alimentos?	8.8351	.0680	8.6959	8.9639	
¿Qué calificación esperaba de la temperatura de las bebidas?	8.8351	.0671	8.6959	8.9586	Consistencia
¿Qué calificación esperaba del prestigio del restaurante?	8.7010	.0561	8.5775	8.7990	
¿Qué calificación esperaba del cumplimiento del servicio?	8.8608	.0544	8.7526	8.9639	
¿Qué calificación esperaba para la solución rápida y adecuada a las quejas del cliente?	8.8660	.0592	8.7424	8.9793	

Tabla 4: Descripción del ambiente, comida y consistencia en las expectativas

En la tabla 7 se observó la calificación de la percepción de los servicios sobre las dimensiones: instalaciones, accesibilidad y el personal, en promedio fue de 8.37. El servicio menor evaluado fue la forma de pago, obteniendo un promedio de 7.89.

	Estadístico	Bootstrap			
	Promedio	Error típico	Intervalo de confianza al 95%		
			Inferior	Superior	
¿Qué calificación le da al aspecto exterior del restaurante?	8.3144	.0737	8.1753	8.4691	Instalaciones
¿Qué calificación le daría al aspecto interno del restaurante?	8.2680	.0782	8.1134	8.4175	
¿Qué calificación le daría a la comodidad del mobiliario y espacio?	8.2423	.0785	8.0928	8.4021	
¿Qué calificación le daría a la limpieza de las instalaciones?	8.2474	.0883	8.0773	8.4175	
¿Qué calificación le daría a la limpieza de las vajillas?	8.4021	.0877	8.2218	8.5722	

¿Qué calificación le da a la ubicación del restaurante?	8.3299	.0830	8.1546	8.4844	Accesibilidad
¿Qué calificación le daría al servicio del estacionamiento?	8.1598	.0922	7.9744	8.3454	
¿Qué calificación le daría a las formas de pago?	7.8969	.1044	7.6909	8.0927	
¿Qué calificación le daría al trato de bienvenida a su llegada al restaurante?	8.8557	.0703	8.7165	8.9948	Personal
¿Qué calificación le daría a la experiencia de la variedad de platillos por parte del chef?	8.6443	.0751	8.5000	8.7937	
¿Qué calificación le daría al aspecto o presentación física del personal?	8.4381	.0793	8.2938	8.5927	
¿Qué calificación le daría a la rapidez de la atención a sus demandas?	8.5000	.0749	8.3608	8.6443	
¿Qué calificación le daría usted al entendimiento de sus necesidades por parte del personal?	8.5155	.0796	8.3711	8.6804	

Tabla 5: Descripción de las instalaciones, accesibilidad y personal en la percepción

En la tabla 8 se observó la calificación percibida de los servicios, sobre las dimensiones: Ambiente, comida, y la consistencia y honestidad, en promedio fue de 8.64. El servicio menos evaluado fue la música de fondo y la programación de la televisión, con un promedio de 7.98.

Variable de la percepción	Promedio	Bootstrap			
		Error típico	Intervalo de confianza al 95%		
			Inferior	Superior	
¿Qué calificación le daría a la música de fondo y la programación de la televisión?	7.9896	.1041	7.7782	8.1753	Ambiente
¿Qué calificación le daría a la iluminación?	8.1510	.0925	7.9655	8.3330	
¿Qué calificación le daría al aroma del restaurante?	8.7409	.4697	8.1430	9.7766	
¿Qué calificación le daría a la temperatura dentro del restaurante?	8.2062	.0984	8.0001	8.3918	
¿Se identifica con los posibles clientes que visitan al restaurante, que calificación le daría?	8.5412	.0845	8.3816	8.7062	
¿Qué calificación le daría al sabor de los alimentos?	8.9124	.0719	8.7682	9.0567	Comida
¿Qué calificación le daría al sabor de las bebidas?	8.8299	.0693	8.6959	8.9691	
¿Qué calificación le daría al olor de la comida?	8.8763	.0704	8.7371	9.0155	
¿Qué calificación le daría a la variedad de los alimentos ofrecidos?	8.7320	.0702	8.5928	8.8660	
¿Qué calificación le daría a la variedad de bebidas ofrecidas?	8.6804	.0751	8.5155	8.8247	
¿Qué calificación le daría a la presentación de los alimentos y bebidas?	8.7358	.0675	8.6056	8.8698	
¿Qué calificación le daría la presentación de los platillos ofrecidos?	8.7268	.0601	8.6032	8.8454	
¿Qué calificación le daría a la higiene de los alimentos?	8.7938	.0602	8.6753	8.9124	
¿Qué calificación le daría a la frescura de los alimentos?	8.8557	.0655	8.7218	8.9844	
¿Qué calificación le daría a la temperatura de los alimentos?	8.9227	.0640	8.7938	9.0464	
¿Qué calificación le daría a la temperatura de las bebidas?	8.7371	.0792	8.5773	8.8866	
¿Qué calificación le daría al prestigio del restaurante?	8.6186	.0705	8.4794	8.7629	
¿Qué calificación le daría al cumplimiento del servicio?	8.5464	.0684	8.4125	8.6804	

¿Qué calificación le daría a la solución rápida y adecuada a las quejas del cliente?	8.5103	.0665	8.3866	8.6443	
--	--------	-------	--------	--------	--

Tabla 6: Descripción del ambiente, comida y consistencia en la percepción

En los resultados obtenidos se encontró que todas las expectativas rebasan la percepción en las seis dimensiones, presentando la mayor diferencia en la dimensión de la Accesibilidad (tabla 9)

	Dimensiones	Promedio	Bootstrap			
			Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Par 1	Instalaciones en la percepción	8.295	-.001	.067	8.161	8.434
	Instalaciones en la expectativa	8.624	.002	.045	8.535	8.710
Par 2	Accesibilidad en la percepción	8.128	-.004	.078	7.970	8.278
	Accesibilidad en la expectativa	8.438	.002	.051	8.337	8.537
Par 3	Personal en la percepción	8.591	.001	.056	8.484	8.703
	Personal en la expectativa	8.757	.002	.046	8.669	8.851
Par 4	Ambiente en la percepción	8.325	.002	.121	8.111	8.595
	Ambiente en la expectativa	8.586	.001	.048	8.491	8.678
Par 5	Comida en la percepción	8.798	-.001	.051	8.695	8.900
	Comida en la expectativa	8.949	.001	.046	8.861	9.043
Par 6	Consistencia y Honestidad en la percepción	8.555	-.002	.058	8.440	8.667
	Consistencia y Honestidad en la expectativa	8.809	-.001	.047	8.716	8.902
Par 7	Evaluación total Percepción	8.450	-.001	.054	8.346	8.554
	Evaluación total Expectativa	8.694	.001	.034	8.626	8.760

Tabla 7: Descripción de las cinco dimensiones

En la tabla 10 se observa los resultados de la prueba t de student para muestras relacionadas, encontrándose que la diferencias entre la percepción y expectativas de los comensales para cada una de las dimensiones son significativas con un nivel de significancia = 0.05 Debido a que las diferencias son negativas, esto indica que las expectativas en cada una de las dimensiones son mayores que las percepciones.

		Diferencias Promedio relacionados	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Instalaciones percepción – Instalaciones expectativa	-.3289	1.0180	.0731	-.4730	-.1847	-4.499	193	.000
Par 2	Accesibilidad percepción – Accesibilidad expectativa	-.3098	1.1578	.0831	-.4737	-.1458	-3.727	193	.000
Par 3	Personal percepción – Personal expectativa	-.1660	.8723	.0626	-.2895	-.0425	-2.650	193	.009

Par 4	Ambiente percepción – Ambiente expectativa	-.2608	1.7809	.1279	-.5130	-.0086	-2.040	193	.043
Par 5	Comida percepción – Comida expectativa	-.1505	.9548	.0686	-.2857	-.0153	-2.196	193	.029
Par 6	Consistencia y honestidad percepción – - Consistencia y Honestidad expectativa	-.2541	1.0110	.0726	-.3973	-.1110	-3.501	193	.001
Par 7	Evaluación total Percepción - Evaluación total Expectativa	-.2440	.8296	.0596	-.3615	-.1265	-4.097	193	.000

Tabla 8: Prueba t de student

Anexos

Agradecimiento

Al C. DR. JAVIER RORIGUEZ SADAÑA, rector de la UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE GUERRERO, por brindarnos todos sus apoyos para llevar a feliz termino el presente trabajo.

Conclusiones

La metodología del modelo DINESERV propuesta por Trujillo et al (2009), indica que la existencia de la calidad se da cuando la percepción es mayor que la expectativa. Con los resultados encontrados, se concluye que los restaurantes de playa no tienen Calidad en sus Servicios, en las seis dimensiones, como son: Instalaciones, Accesibilidad, Personal, Ambiente, Comida y Consistencia - Honestidad.

Los servicios que presentan más baja evaluación son la forma de pago y la música de fondo - programación de la televisión.

Por tanto, se concluye que no existe Calidad en los restaurantes de servicio completo de la zona Diamante, siguiendo la metodología DINERSERV propuesta por Trujillo et al (2009). Por lo que se rechaza nuestra hipótesis de investigación propuesta.

Referencias

Utilizar sistema APA