

APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA EVALUACION DEL SERVICIO A CLIENTES EN EL RESTAURANTE QUINZE UPAEP

1. Frida Clarisa Castellero Ramírez

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, fridaclarisa.castillero@upaep.mx

2. Dra. Sofía Elba Vázquez Herrera

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, sofiaelba.vazquez@upaep.mx

UPAEP es una de las instituciones que cuenta con un restaurante académico en funcionamiento en la ciudad de Puebla, en la siguiente investigación, se muestra un estudio acerca de la evaluación del servicio a clientes, a través de la aplicación del modelo SERVQUAL, para así conocer el grado de satisfacción en los comensales de este restaurante.

Este estudio se realizó en las instalaciones del restaurante en el lapso de febrero a abril del presente año, se adaptó el modelo SERVQUAL al restaurante Quinze, para así obtener información verídica. UPAEP tiene una matrícula de 23000 personas, a partir de esta cifra se calculó la muestra para poblaciones finitas, el resultado fue 344 personas para que la muestra fuera representativa.

Al aplicar las encuestas de manera aleatoria en distintos horarios, se obtuvieron resultados positivos en todas las dimensiones medidas, la media estuvo por encima de 4.8 sin embargo también hubieron algunas por debajo de esta calificación. Dentro de las calificaciones más importantes se encuentran estas dos: el 100% de las personas dijo que los empleados del Quinze tienen apariencia limpia y agradable. Por otro lado la calificación más baja hace referencia al tiempo que tardan los empleados en atender al comensal.

En conclusión, el servicio a clientes del restaurante Quinze estuvo muy bien evaluado por los comensales, aunque existen aspectos en los cuales se debe mejorar, para así obtener calificaciones más altas en una evaluación posterior.