



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
EXTENSION QUEVEDO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN HOTELERÍA Y TURISMO

Tema:

Atención al Cliente, su Influencia en la Calidad de Servicios que Ofertan los Establecimientos de la

Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, año 2022

Autor:

Avellán Peralta Yordy Ariel

Tutor:

PhD. Peñafiel Nivelá Gonzalo Arturo

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2022

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón esta tesina a mis Padres que son los que siempre estuvieron apoyándome en todo momento a cumplir mi sueño que es graduarme de la universidad y ser un profesional, me dieron una muy buena educación en casa para poder llegar a cumplir cada meta que me proponga en la vida, muchas gracias por todo su apoyo.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por darme salud y vida por permitirme cumplir mis anhelos, darle las gracias a mi familia porque siempre estuvieron apoyándome, durante todos estos años estuvieron constante día a día presente en cada decisión, agradecerles a todos mis maestros por sus buenas enseñanzas y conocimientos que nos brindaron gracias a eso hoy estamos cumpliendo la meta más grande que es graduarse.

RESUMEN

Para definir la atención al cliente es necesario en primer lugar conocer lo que es un cliente, el cliente es la persona física o jurídica que adquiere un bien o servicio, de forma habitual o esporádica con el fin de que este satisfaga una necesidad en sí mismo o en otra persona. También pueden realizarlo con intención de utilizar el producto o servicio para realizar una posterior actividad empresarial o comercial.

El servicio y la calidad han estado desde el inicio de la vida, entendiendo que en los 80 se empezó a utilizar como una estrategia empresarial para darle más realce a las organizaciones, así que surgieron los primeros modelos gerenciales del servicio y los de excelencia, que estos no solo se enfocan en el servicio como tal ya que cualquiera puede dar un servicio por ende se enfocaron en la calidad del servicio hacia la excelencia. La calidad es la evaluación general del consumidor sobre el beneficio o la superioridad general del producto.

Palabras Claves: Atención al Cliente, Calidad, Calidad de Servicios

ABSTRACT

To define customer service, it is first necessary to know what a customer is, the customer is the natural or legal person who acquires a good or service, on a regular or sporadic basis in order that this satisfies a need in himself or in another person. They may also do so with the intention of using the product or service to carry out a subsequent business or commercial activity.

The service and quality have been since the beginning of life, understanding that in the 80's it began to be used as a business strategy to give more enhancement to organizations, so the first management models of service and excellence arose, that these not only focus on the service as such since anyone can give a service therefore focused on the quality of service to excellence. Quality is the consumer's general evaluation of the benefit or general superiority of the product.

Keywords: Customer Service, Quality, Quality of Services, Service Quality

Índice General0

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2 DESARROLLO	2
2.1 Justificación	2
2.2 OBJETIVO	3
2.3 SUSTENTO TEÓRICO.....	3
2.3.1 Atención al Cliente	3
2.3.2 Epistemología de la Calidad del Servicio	4
2.3.3 Valores	4
2.3.4 Origen de la Calidad de Servicio.	5
2.3.5 Calidad.....	5
2.3.6 Calidad del Servicio de Centros Comerciales y Plazoletas.....	5
2.3.7 Percepción.....	6
2.3.8 Expectativas	6
2.4 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
2.4.1 Tipos de Investigación	6
Investigación Inductivo Deductivo	6
Investigación Nivel Teórico.....	6

Investigación Cualitativo Cuantitativo.....	6
2.4.2 Unidad de Análisis.....	7
2.4.3 Población de Estudio.....	7
2.4.4 Muestra	7
2.4.5 Técnicas	7
2.4.6 Encuestas.....	7
2.4.7 Cuestionario	7
2.4.8 Análisis e Interpretación de la Información.....	8
Encuesta Aplicada a Clientes de los Establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe..	8
2.5 RESULTADOS OBTENIDOS	13
2.6 SITUACIONES DETECTADAS	14
2.7 SITUACIONES PLANTEADAS	14
2.8 CONCLUSIONES	15
Bibliografía.....	17

1. INTRODUCCIÓN

La atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios es fundamental para el desarrollo de los negocios, emprendimientos o empresas, es lo que impulsa la lealtad de sus clientes que al tener una buena atención se sienten satisfechos y con deseos de retornar lo más pronto o cuando pueda al establecimiento, además que un cliente satisfecho es publicidad gratuita para los establecimientos ya que estos comparten su experiencia con amigos o familia, además que al momento en que alguien le pida una recomendación este recomendará el establecimiento en donde tuvo una excelente atención y una buena calidad en sus servicios.

Esta investigación tiene como objetivo analizar cuál es la relación entre la atención al cliente en su influencia en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, dado que no solo basta con una buena atención al cliente y de la misma manera tampoco basta con solo la calidad de los servicios ofertados, estos deben fusionarse para aumentar la clientela y de la misma manera sus ingresos para poder expandirse con facilidad y ser el lugar preferido por sus clientes.

El Cantón Buena Fe, también conocido como San Jacinto de Buena Fe, es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales de Los Ríos. Las actividades principales de la ciudad son el comercio, la agricultura y la ganadería. Es por eso que la importancia de una buena atención al cliente y su calidad de servicios en los establecimientos son primordiales para realzar más la economía de este importante Cantón además de atraer más turistas para el desarrollo tanto de la Plazoleta Central como el de Buena Fe y por aquello esta investigación es de vital importancia.

2 DESARROLLO

2.1 Justificación

La investigación actual muestra la superioridad de la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios, porque sabiendo que para tener un cliente leal, una empresa u organización debe crear o tener estrategias competitivas que puedan mejorar la calidad del servicio proporcionado para también tener ingresos satisfactorios; Por lo tanto, el desarrollo de este estudio se dividirá en una discusión a través de la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios; Para lograr el desempeño, se utilizará la teoría de autores expertos y, por lo tanto, proveer mejor atención en los establecimientos de la Plazoleta Central de Buena Fe.

El alcance del desarrollo teórico de esta tesina es extremadamente importante porque servirá para futuros proyectos a fin al tema y al mismo tiempo para los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe para mejorar la calidad y la satisfacción, en la que no solo se resolverán algunos problemas, sino que mejorará la calidad y satisfacción de la atención a los clientes, así como un aumento de los proveedores de servicios.

Económicamente proporcionará a los establecimientos de la Plazoleta Central, la lealtad del cliente, implementará nuevos clientes potenciales; recibiendo ingresos y beneficios favorables para las organizaciones; todo se obtendrá con buenas estrategias generadas, mientras que socialmente dará beneficio a los clientes actuales y potenciales, debido a la calidad del servicio proporcionada a los usuarios. También existirá un mejor ambiente de trabajo, contribuyendo a la satisfacción interna del cliente y no solo con los forasteros.

La metodología empleada será utilizada en futuras investigaciones para encontrar referencias sobre la atención al cliente y su influencia en la calidad del servicio como base bibliográfica que ayude a paliar las dudas e inquietudes de los futuros estudiantes, tal como lo muestra la investigación actual.

2.2 OBJETIVO

Analizar la relación entre la calidad de servicios y la afluencia a los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe.

2.3 SUSTENTO TEÓRICO

2.3.1 Atención al Cliente

Acorde a estas necesidades distintos autores se han enfocado en suplir las necesidades de los clientes, a buscar las satisfacciones de con respecto a la calidad de los servicios que reciben en las diferentes entidades turísticas del Ecuador relacionando la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios.

Para definir la atención al cliente es necesario en primer lugar conocer lo que es un cliente, por ende, Sánchez y Navarro (2021) definen que “el cliente es la persona física o jurídica que adquiere un bien o servicio, de forma habitual o esporádica con el fin de que este satisfaga una necesidad en sí mismo o en otra persona”.

Según López Salas (2020) define que:

Cliente es la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza con asiduidad los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. También pueden realizarlo con intención de utilizar el producto o servicio para realizar una posterior actividad empresarial o comercial (por ejemplo, clientes del supermercado X o clientes de la compañía eléctrica Y).

Carrasco Fernández (2019) afirma que “en los últimos años, cualquier empresa que venda productos u ofrezca servicios ha tomado conciencia de que una parte, no ya fundamental, sino esencial, de su valor radica en el conocimiento de sus clientes”, lo cual nos indica claramente que los clientes son la

base fundamental de las empresas o de los emprendedores ya que al no existir estos los empresarios o los emprendedores no tendrían motivos algunos para la creación ni funcionamiento de las mismas.

Atraer la atención de los clientes se ha convertido en algo tan habitual que cada vez las estrategias de marketing se vuelven más interesantes cada día surgen nuevas modas e ideas, las temáticas que usan los establecimientos para captar más clientes han revolucionado el mundo en el que vivimos, para López Salas (2020) “actualmente el cliente debe ser el centro de la estrategia de cualquier entidad, por lo que será necesario la aplicación de un adecuado marketing relacional que suponga la fidelización de la clientela. Esto implicará el empleo de métodos y técnicas”.

2.3.2 Epistemología de la Calidad del Servicio

La calidad como término está relacionado con la filosofía, porque para alcanzar la felicidad se debe vivir una alta calidad de vida, y ahora en cuanto a los servicios existen varios tipos de calidad, dependiendo de quién la perciba y del servicio que brinde. La calidad es opcional y algunas organizaciones o empresas no la aplican. Depende del tipo de calidad que se utilice y en qué medida, porque en un mismo sector o ciudad la decisión sobre la calidad no siempre es la misma, por lo que, por criterios geográficos y visuales, no queremos que nuestra ciudad o nuestro sector sea igual que en otra ciudad o sector, y la calidad ha aumentado al punto de enfocarse en lo que quiere el cliente, no en lo que quiere el mercado. (Rivera Heredia, 2019)

2.3.3 Valores

La aplicación de los valores en la atención de servicio al cliente requieren que los emprendedores rindan siempre al más alto grado de competencia; que tomen las iniciativas, para prever los riesgos, correr con ellos y asumirlos; deben adaptarse al cambio con dinamismo, criterios propios y de equipo; deben tomar decisiones y corregirlas cuando sea necesario; trabajando en cooperación, como equipos, superando los

conceptos tradicionales de trabajo en grupo; y también cultivar la confianza, la amistad, la sinceridad, el respeto, la inteligencia, la capacidad de crear y de innovar. (Romero, 2007)

2.3.4 Origen de la Calidad de Servicio.

Vargas Quiñones y Aldana de Vega, (2014) en su libro “Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas”, indica que el servicio y la calidad han estado desde el inicio de la vida, entendiendo que en los 80 se empezó a utilizar como una estrategia empresarial para darle más realce a las organizaciones, así que surgieron los primeros modelos gerenciales del servicio y los de excelencia, que estos no solo se enfocan en el servicio como tal ya que cualquiera puede dar un servicio por ende se enfocaron en la calidad del servicio hacia la excelencia.

2.3.5 Calidad

Camisón, *et. al.*, (2006) definen que la calidad es la evaluación general del consumidor sobre el beneficio o la superioridad general del producto. También puede verse como una propuesta comercial que construye una imagen de valor para el consumidor a través de la publicidad, para que le permita a esta expandirse en otros territorios e ir dándole más valor al servicio o producto a ofertar.

2.3.6 Calidad del Servicio de Centros Comerciales y Plazoletas

El crecimiento de los centros comerciales y la reestructuración de las plazas con el objetivo de aumentar su competitividad ha llevado a la necesidad de desarrollar nuevos modelos de gestión para vincular la oferta pública y la de comercio público. Los centros comerciales se desarrollaron rápidamente, implementando una gestión conjunta creada entre varias empresas que fabrican sus productos. Si bien los centros comerciales han avanzado en la aplicación de los métodos generales de gestión, es necesario profundizar en el estudio de los nuevos modelos de gestión de los centros comerciales, aplicables no sólo a los centros comerciales clasificados según su distribución, sino también a que los centros comerciales nazcan espontáneamente y de acuerdo con a los cuadrados de la estructura. (Rodríguez Díaz, 2004).

2.3.7 Percepción

De acuerdo a Thompson, (2005) “se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió”.

2.3.8 Expectativas

“Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones” (Thompson, 2005).

2.4 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.4.1 Tipos de Investigación

Investigación Inductivo Deductivo

Permitirá centrarse en la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la plazoleta central del cantón Buena Fe.

Investigación Nivel Teórico

Como el histórico-lógico porque se partirá de sucesos en un tiempo y lugar determinado donde se recolectará información que permitirá conocer la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios.

Investigación Cualitativo Cuantitativo

Este método es importante ya que ayudó de manera directa a procesar la información recolectada mediante encuestas que nos llevará a un análisis más profundo y específico de la atención al cliente y su influencia en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la plazoleta central del cantón Buena Fe.

2.4.2 Unidad de Análisis

Se estudió la siguiente unidad de análisis del proyecto de investigación tomando en cuenta todos los establecimientos de la Plazoleta Central Municipal del Cantón Buena Fe.

2.4.3 Población de Estudio

Clientes de los establecimientos de la Plazoleta Central Municipal del Cantón Buena Fe.

2.4.4 Muestra

Podría aplicarse una muestra estadística de 101 clientes de los establecimientos de la Plazoleta Central Municipal del Cantón Buena Fe.

2.4.5 Técnicas

Las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad.

2.4.6 Encuestas

Con la realización de las encuestas se pretende plantear preguntas relacionadas con la atención al cliente que ofertan los establecimientos de la plazoleta central del cantón Buena Fe, con respecto a su influencia en la calidad de servicios, en las cuales permitió establecer instrumentos para fortalecer las debilidades existentes en el entorno de la misma.

2.4.7 Cuestionario

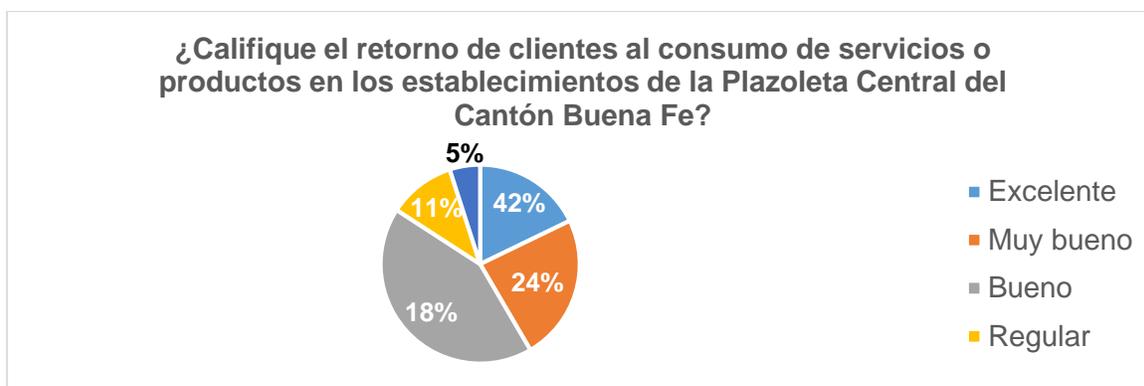
Para su elaboración se formuló una guía de preguntas las cuales van dirigidas a los clientes con el fin de obtener la información más verídica sobre la atención que reciben y la calidad de los servicios.

2.4.8 Análisis e Interpretación de la Información

En esta sección se anotan los resultados de las encuestas aplicadas, se hace la interpretación en forma de gráficos, y en consecuencia se obtiene un análisis detallado a través de la encuesta para recolectar información.

Encuesta Aplicada a Clientes de los Establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe

1. **¿Califique el retorno de clientes al consumo de servicios o productos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?**



Se puede demostrar en los siguientes datos de los usuarios que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe que el porcentaje positivo de la encuesta según el retorno de clientes al consumo de servicios o productos en los establecimientos, el 42% indicó que es excelente, el 24% como muy buena, el 18% que es buena, mientras como resultados negativos vemos que un 11% refiere que es regular y el 5% que es deficiente.

2. **¿Califique si las instalaciones en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe están acordes sus necesidades?**

¿Califique si las instalaciones en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe están acordes sus necesidades?



La grafica anterior permite visualizar los diferentes tipos de porcentaje que arrojó la encuesta el 39% nos determina que es excelente, el 24% que es muy bueno, el 18% que es bueno, el 12% regular y un 7% que es deficiente, estos valores nos dan a entender que las instalaciones en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe están acordes sus necesidades es buena, pero debe desarrollarse más para alcanzar la excelencia.

3. ¿Califique el producto esperado que ofrecen al momento del servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Califique el producto esperado que ofrecen al momento del servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



Los datos que se revelan de está grafica mediante la encuesta a los clientes que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe nos confirman que el producto esperado que ofrecen al momento del servicio en los establecimientos es excelente en un 34%, muy bueno en un 28%, bueno en un 25%, regular en un 8% y deficiente en un 5%, dándonos como el mayor resultado bueno en un 34%, que, aunque no sea excelente es una cifra positiva que impulsa al desarrollo de la Plazoleta.

4. ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo del servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo del servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



En los resultados totales de las encuestas que se le realizó a los usuarios que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, se determinó un gran porcentaje que califica el cumplimiento del tiempo de servicio en los establecimientos en un 20%, valor muy superior al 5% que indica que es deficiente, aunque también superior al 36% de los encuestados que la califican como excelente.

5. ¿Cómo califica el registro de pedido y facturación en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Cómo califica el registro de pedido y facturación en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



Los datos que se revelan de esta gráfica mediante la encuesta a los clientes que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe nos confirman que el registro de pedidos y de facturación es excelente en un 37%, muy bueno en un 28%, bueno en un 20%, regular en un 7% y deficiente en un 8%, dándonos como el mayor resultado bueno en un 37%, que, es una excelente es una cifra positiva que impulsa al desarrollo de la Plazoleta.

6. ¿Cómo califica la aclaración de inquietudes por parte del personal de servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Cómo califica la aclaración de inquietudes por parte del personal de servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



En los resultados totales de las encuestas que se le realizó a los usuarios que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, se determinó un gran porcentaje que califica la aclaración de inquietudes por parte del personal de servicio en los establecimientos en un 17%, valor muy superior al 7% que indica que es deficiente, aunque también superior al 37% de los encuestados que la califican como excelente.

7. ¿Cómo califica la utilización de equipos modernos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Cómo califica la utilización de equipos modernos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



Los datos que se revelan de esta gráfica mediante la encuesta a los clientes que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe nos confirman que la utilización de equipos modernos en los establecimientos es excelente en un 36%, muy bueno en un 25%, bueno en un 18%, regular en un 14% y deficiente en un 7%, dándonos como el mayor resultado bueno en un 36%, que, es una excelente cifra positiva que impulsa al desarrollo tecnológico de la Plazoleta.

8. ¿Cómo califica el diseño de materiales como menú, folletos, publicidad en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

¿Cómo califica el diseño de materiales como menú, folletos, publicidad en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



La grafica anterior permite visualizar los diferentes tipos de porcentaje que arrojo la encuesta el 33% nos determina que es excelente, el 32% que es muy bueno, el 21% que es bueno, el 8% regular y un 6% que es deficiente, estos valores nos dan a entender que el diseño de materiales como menú, folletos, publicidad en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe es bueno, pero debe desarrollarse más para alcanzar la excelencia.

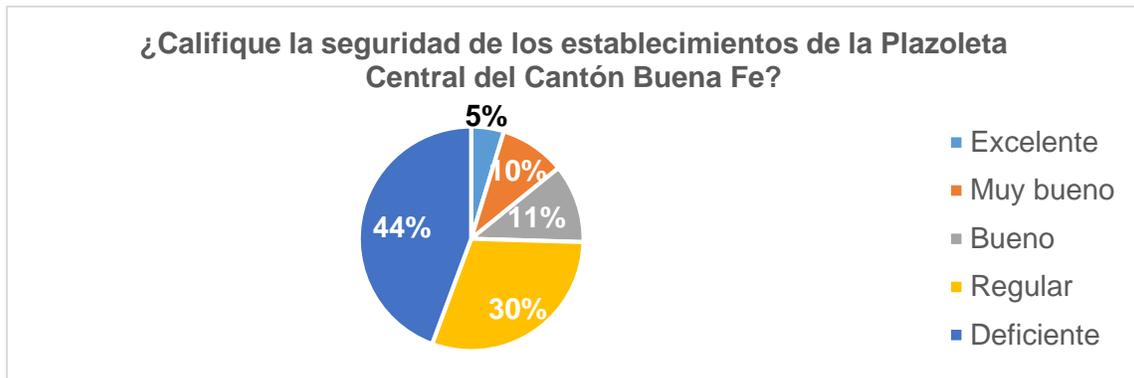
9. ¿Califique si el servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe es acorde sus expectativas?

¿Califique si el servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe es acorde sus expectativas?



Se puede demostrar en los siguientes datos de los usuarios que frecuentan la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe que el porcentaje positivo de la encuesta según si el servicio en los establecimientos es acorde a sus expectativas, el 36% indico que es excelente, el 26% como muy buena, el 16% que es buena, mientras como resultados negativos vemos que un 12% refiere que es regular y el 10% que es deficiente.

10. ¿Califique la seguridad de los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?



De las preguntas realizadas en esta encuesta se puede evidenciar que esta de aquí no ha arrojado valores parecidos a las anteriores, más bien es todo lo contrario ya que al momento de calificar la seguridad de los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe vemos que en un 44% nos indica que es deficiente y un 30% regular muy por encima de la excelencia que nos da un 5%, muy bueno un 10% y bueno en un 11%, esto nos quiere decir que se debe implementar servicios de seguridad dentro de la Plazoleta para la seguridad y tranquilidad de sus usuarios.

2.5 RESULTADOS OBTENIDOS

Como resultados de la atención al cliente, su influencia en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe en lo que va el año 2022 podemos observar a través de la investigación realizada mediante encuestas que dentro del rango excelente, muy buena, buena, regular y deficiente que es buena, dato positivo para los establecimientos de la Plazoleta Central y más que todo para el Cantón Buena Fe.

Algo que cabe recalcar de esta investigación es que los clientes refieren que es un lugar bueno, pero a su vez deficiente en seguridad, ya que al ser un sitio abierto y no tener guardias de seguridad lo hacen vulnerable a que delincuentes quieran cometer sus fechorías en al interior y exterior de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe lo cual podría ser perjudicial a la buena imagen y buen nombre que tiene la Plazoleta Central y así mismo para el Cantón Buena Fe ya que podrían bajar sus índices de turismo y a la vez decrecer su economía.

2.6 SITUACIONES DETECTADAS

- Mediante esta encuesta sobre la calificación de los retornos de clientes al consumo de servicios o productos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, las personas que acuden al lugar manifestaron que es deficiente la cual se deben tomar cartas en el asunto, para mejorar sus servicios y productos.
- En las respectivas observaciones se pudo analizar que una variedad de clientes manifestó que las instalaciones en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe, no son muy acorde a sus necesidades.
- Se detecto en las siguientes encuestas de los clientes de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe frecuentan que su calidad en los servicios no es acorde a sus expectativas en las cuales están insatisfechos con lo esperado.
- Se puede evidenciar que dentro las encuestas estipuladas se deben implementar servicios de seguridad dentro de la Plazoleta central para la seguridad y tranquilidad de sus usuarios, caso contrario será una baja muy deficiente para estos establecimientos.

2.7 SITUACIONES PLANTEADAS

- Crear e innovar nuevos productos para mejorar el consumo de los clientes de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe y ayudar a mejorar su impacto turístico con sus clientes.
- Mejorar las instalaciones de los establecimientos para atraer a los turistas que visiten en el lugar y se lleven una gran imagen de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe.
- Crear nuevas estrategias en la calidad de servicios como mejorar la atención al cliente mediante capacitaciones al personal que elabora en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe.

- Implementar mas la seguridad en la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe para la seguridad para que sus turistas y clientes se sientas en un lugar muy agradable sin miedo alguna.

2.8 CONCLUSIONES

Se concluye que los clientes son las personas físicas o jurídicas que adquieren bienes o servicios en tiendas o establecimientos y es por aquello que la atención que reciben influye mucho en la calidad de servicios que se ofertan, aunque muchas veces existe una atención al cliente excelente, pero una calidad del servicio pésima y a su vez existe una atención al cliente pésima, pero una calidad de servicio excelente, lo cual no es lo correcto ya que ambas deberían estar a la par y es ahí donde influye la atención al cliente porque el cliente cuando encuentra una atención hacia el muy buena espera de la misma manera que el servicio sea igual e inclusive mejor de lo que él tiene en perspectiva.

En cuanto a la influencia de la percepción y la expectativa en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe que son dos elementos que van de la mano concluyo que es algo muy visible, porque los clientes perciben una calidad en la atención y en la calidad de servicios mucho más allá de sus perspectivas tanto como en empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad, es algo que va desde el trato hasta el resultado del servicio o bien ofertado.

La importancia de la atención calidad y su influencia para la fidelización de los clientes de los establecimientos es fundamental en todo negocio, establecimiento, empresa, etc., la atención al cliente influye tanto en muchos aspectos que potencian la fidelización del cliente que además este se convierte en un fuente de propaganda gratuita, ya que compartirá en su entorno la experiencia vivida e influirá en que más personas acudan al lugar en dónde recibió una atención de calidad y su vez una calidad de servicio que superó sus expectativas y pudo tener una mejor perspectiva del lugar.

Mediante la evaluación de las encuestas se concluye que la atención al cliente, su influencia en la calidad de servicios que ofertan los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe en lo que

va el año 2022 es buena en todos sus aspectos tanto en la percepción, expectativa, fiabilidad, lealtad y el producto o servicio pero menos en un factor muy importante cómo es la seguridad algo muy fundamental que debería ser implementado para que los clientes puedan sentir seguridad y a su vez tener una atención de calidad.

Bibliografía

**Sánchez, A. Á., y Navarro, J. J. G.
(2021). Comunicación empresarial
y atención al cliente. Editex.**

**Carrasco Fernández, S. (2019).
Atención al cliente en el proceso
comercial. Ediciones Paraninfo,
SA.**

**López Salas, S. (2020). Atención al
cliente, consumidor y usuario.**

Ediciones Paraninfo, SA.

Rivera Heredia, P. A.

(2019). *Calidad del servicio y*

satisfacción del cliente en

establecimientos de alimentos y

bebidas del cantón

Alausí (Bachelor's thesis,

Universidad Nacional de

Chimborazo).

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/510>

00/6125

Vargas Quiñones, M. E., y Aldana

de Vega, L. (2014). *Calidad y*

Servicio: conceptos y

herramientas. Ecoe ediciones.

Camisón, C., Cruz, S. y González,

T. (2006). *Gestión de la Calidad:*

**conceptos, enfoques, modelos y
sistemas. PEARSON EDUCACIÓN,
S.A.**

<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Rodríguez Díaz, M. (2004).

**Determinación de la imagen de los
centros comerciales. *ICE, Revista de
Economía*, (815).**

https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Rodriguez-Diaz-4/publication/28072516_Determinacion_de_la_imagen_de_los_centros_comerciales/links/0a85e533188505f0f4000000/Determinacion-de-la-imagen-de-los-centros-comerciales.pdf

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.

<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Romero, A. L. La cultura, los valores empresariales y el cambio.

<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2008/04/cultura-valores-empresariales-y-el-cambio.pdf>

ANEXOS

Encuesta

1. ¿Cómo califica el cumplimiento del tiempo del servicio en los establecimientos de la Plazoleta

Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

2. ¿Cómo califica el registro de pedido y facturación en los establecimientos de la Plazoleta

Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

3. ¿Cómo califica la aclaración de inquietudes por parte del personal de servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular

- Deficiente

4. ¿Cómo califica la utilización de equipos modernos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

5. ¿Cómo califica el diseño de materiales como menú, folletos, publicidad en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

6. ¿Califique si el servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe es acorde sus expectativas?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

7. ¿Califique si las instalaciones en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe están acordes sus necesidades?

- Excelente

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

8. ¿Califique la seguridad de los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

9. ¿Califique el retorno de clientes al consumo de servicios o productos en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

10. ¿Califique el producto esperado que ofrecen al momento del servicio en los establecimientos de la Plazoleta Central del Cantón Buena Fe?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente