

DOI: 10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.764-774

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/901>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Investigación

CÓDIGO UNESCO: 5909.01 Gestión Administrativa

PAGINAS: 764-774



La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa

Customer service and its impact on the quality of service in the cafeterias of the university avenue in the city of Jipijapa

Serviço ao cliente e o seu impacto na qualidade do serviço nas cantinas da Avenida Universitaria, na cidade de Jipijapa

Gino Iván Ayón Ponce¹; Arturo Antonio Alvarez Indacochea²; Miguel Augusto Baque Cantos³; Vicente Leónidas Baque Jaime⁴

RECIBIDO: 20/06/2022 **ACEPTADO:** 10/07/2022 **PUBLICADO:** 01/08/2022

1. Magister en Gerencia Educativa; Magister en Administración de Empresas; Ingeniero Comercial; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; gino.ayon@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-6960-3676>
2. Magister en Gerencia Educativa; Doctor en Administración; Ingeniero Comercial; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; arturo.alvarez@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-6593-075X>
3. Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa; Doctor en Administración; Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria; Ingeniero Comercial; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador; miguel.baque@unesum.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-1529-983X>
4. Economista; Investigador Independiente; Jipijapa, Ecuador; leobj2011@outlook.com;  <https://orcid.org/0000-0002-7065-3010>

CORRESPONDENCIA

Gino Iván Ayón Ponce

gino.ayon@unesum.edu.ec

Jipijapa, Ecuador

RESUMEN

La atención al cliente en la calidad de servicio es el principal objetivo a desarrollar en la investigación, el problema se basó en su impacto en los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa, para conocer de qué manera la atención al cliente impacta en la calidad del servicio de los comedores identificando cuál es la realidad actual en la que se desenvuelven los comedores. Al comprobar de qué manera afecta la calidad de servicio en la atención de los clientes de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa, los clientes son exigentes y califican como nivel medio la forma de atender de los empleados y como bueno su desempeño. Al determinar cuál es el grado de capacitación que perciben los clientes en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa, el 100% de los encuestados indicaron que deben capacitarse de inmediato en atención al cliente. La metodología aplicada se basó en los métodos histórico bibliográfico estadístico con la asistencia de las técnicas de observación y encuesta aplicada a los estudiantes desde el cuarto al noveno nivel de la carrera de Administración de Empresas, encontrando que a pesar de que existen elementos que impulsar se tiene que los comedores representan una opción para alimentarse en el entorno universitario.

Palabras clave: Desempeño, Capacitación, Atención al Cliente, Manipulación de Alimentos, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

Customer service in the quality of service is the main objective to be developed in the research, the problem was based on its impact on the dining rooms of the university avenue in the city of Jipijapa, to know how customer service impacts on the quality of the dining room service, identifying the current reality in which the dining rooms operate. When verifying how the quality of service affects the attention of the clients of the dining rooms of the university avenue of the city of Jipijapa, the clients are demanding and qualify the way of attending the employees as a medium level and their performance as good. . When determining the degree of training that customers perceive in the quality of service of the dining rooms on the university avenue in the city of Jipijapa, 100% of the respondents indicated that they should be trained immediately in customer service. The applied methodology was based on historical statistical bibliographical methods with the assistance of observation and survey techniques applied to students from the fourth to the ninth level of the Business Administration career, finding that despite the fact that there are elements to promote has that the canteens represent an option to eat in the university environment.

Keywords: Performance, Training, Customer Service, Food Handling, Quality Of Service.

RESUMO

O serviço ao cliente na qualidade do serviço é o principal objectivo a ser desenvolvido na investigação, o problema baseou-se no seu impacto nas salas de jantar da avenida universitária na cidade de Jipijapa, para saber como o serviço ao cliente tem impacto na qualidade do serviço da sala de jantar, identificando a realidade actual em que as salas de jantar funcionam. Ao verificar como a qualidade do serviço afecta a atenção dos clientes das salas de jantar da avenida universitária da cidade de Jipijapa, os clientes exigem e qualificam a forma de atender os empregados como um nível médio e o seu desempenho como bom. . Ao determinar o grau de formação que os clientes percebem na qualidade do serviço das salas de jantar da avenida universitária da cidade de Jipijapa, 100% dos inquiridos indicaram que deveriam ser imediatamente formados em serviço ao cliente. A metodologia aplicada baseou-se em métodos bibliográficos estatísticos históricos, com o auxílio de técnicas de observação e inquérito aplicadas a estudantes do quarto ao nono nível da carreira de Administração de Empresas, constatando que, apesar de existirem elementos a promover, as cantinas representam uma opção de alimentação no ambiente universitário.

Palavras-chave: Desempenho, Formação, Serviço ao Cliente, Manuseamento de Alimentos, Qualidade de Serviço.

Introducción

La globalización ha incrementado la competitividad en los diversos sectores económicos; la industria de restaurantes no está exenta a estos cambios, que cada día son más innovadores con mayores propuestas hacia los clientes por la variedad de comida y diferentes sabores. Por lo tanto, la competencia por captar mayor número de clientes ha motivado a que los restaurantes mejoren la calidad del servicio porque el mercado cada vez se pone más exigente, sin embargo, hay restaurantes que no se esfuerzan en brindar un buen servicio al cliente (López, 2018).

Al referir el servicio al cliente, se debe considerar también que exista una buena infraestructura física y platos originales para su degustación, incluso las instalaciones, ambiente, espacio e iluminación deben de ser los adecuados para ofertar un buen servicio; muchas veces las personas no se dan cuenta de la importancia que tiene el brindar un buen servicio que se basa en el respeto y deseo de ayudar a los demás involucrando a los clientes internos que serían quienes laboran en el negocio, y por otro los clientes externos que serían los consumidores, los que visitan los comedores, quienes perciben el servicio. La atención al cliente es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (Küster Boluda, 2020, pág. 102)

En la ciudad de Guayaquil actualmente se ha ido incrementado los restaurantes aumentando el nivel de exigencia, por esta razón estos tipos de negocio tienen que tener presente una evaluación de calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos.

En la ciudad de Jipijapa, los comedores apostados en la avenida universitaria, se presume a la vista un inadecuado servicio

al cliente, ya que las instalaciones no son las adecuadas, carecen de un buen ambiente y espacio; además, las personas que ofrecen los servicios no muestran adiestramiento.

Los universitarios de largas jornadas diarias, suelen ser los asiduos clientes de los comedores apostados a los alrededores de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Para ciertos estudiantes universitarios, los precios son módicos, accesibles a sus ingresos económicos; sin embargo, se requiere conocer la calidad de servicio que ofrecen estos comedores.

Mejía y cols. (2012) consideran que un comedor es un espacio “especialmente equipado para la ingesta y degustación de alimentos y platos que se preparan por lo general en una cocina dentro del mismo recinto universitario; este servicio requiere, muchas actividades de control dada las características de los procesos desarrollados”.

Es importante conocer la calidad del servicio que están ofertando los propietarios o administradores de los diferentes comedores que se asientan en la avenida universitaria, si el personal de contacto con los usuarios tiene la capacitación adecuada para brindar un servicio de óptima calidad. Así mismo, se puede proponer el mejoramiento de cada uno de estos establecimientos y que los administradores o propietarios tomen las medidas necesarias para brindar una atención al cliente de calidad.

Métodología

A través de la observación del entorno investigado para obtener premisas particulares, lo que permitió tener un criterio más claro de la problemática investigada y cómo se han venido desarrollando las actividades de los comedores que se encuentran en la vía universitaria y verificar su evolución de acuerdo a los hechos y situación de los servicios que prestan a la comunidad jipijapense y universitaria. A través de la revisión

bibliográfica se recabaron los enfoques teóricos o conceptualizaciones de varios autores, relacionados con la variable atención al cliente y calidad de servicio. Disponibles en libros, revistas e internet.

Se consideró a los estudiantes a partir del cuarto al noveno semestre de la carrera de Administración de Empresas que suman un número de 470 alumnos del periodo académico PII 2020 como población para ser encuestada que se concretó en una muestra de 211 estudiantes encuestados.

Resultados

Se pudo constar que los usuarios visitan el local en un porcentaje muy representativo una sola vez a la semana y otro cuando su economía lo permite, pero además hay personas que van dos veces a la semana, muestra que los comedores de la avenida universitaria son visitados constantemente. El 43% frecuenta los comedores una sola vez a la semana, el 24% lo hace cuando su economía lo permitía, el 15% los visita pasando un día, un 9%.

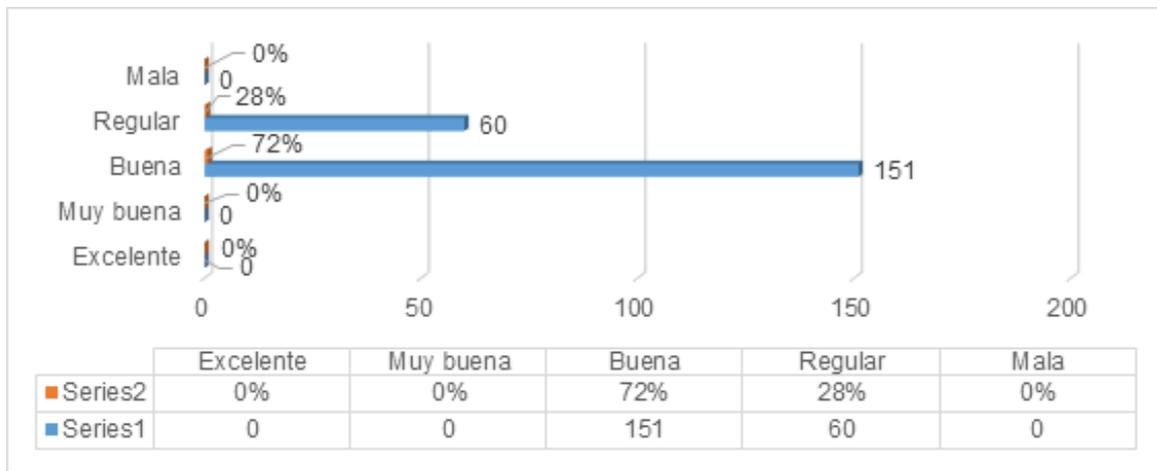


Gráfico 1. Desenvolvimiento de los empleados.

Fuente: Los autores.

Al preguntar la forma en la que se desenvuelven las personas que atienden los comedores, el 72% lo califican como buena y el 28% indican que es regular su atención.

Lo antes mencionado permite conocer que la mayoría califica el desenvolvimiento como bueno.

El desenvolvimiento de los empleados es considerado como buena por la mayoría de los encuestados, además un pequeño porcentaje los califica como regular. Para Najul (2011) “la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes”.

Los encuestados en su totalidad indican que los empleados de los comedores de la avenida universitaria no se encuentran debidamente vestidos para atender a cada uno de los usuarios. En su investigación González Montero, (2014) señala que “una buena apariencia personal es un apoyo seguro para causar una impresión positiva desde un primer momento. Por el contrario, una apariencia personal inadecuada propiciara directamente una mala imagen”. (González Montero, 2014)

Cuando se preguntó a los encuestados si en el comedor existen implementos de aseo, el 52% manifestaron que existe solamente tachos de basura, mientras que para el 48% indicaron que no existe nada de implemen-



tos para el aseo. Lo que se puede observar claramente que no existe ningún implemento para lavarse las manos y secarse.

Tabla 1. Implementos de aseo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agua	0	0%
Jabón	0	0%
Toalla	0	0%
Escupideros	0	0%
Tacho de basura	110	52%
Nada de lo anterior	101	48%
Total	211	100%

Fuente: Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

Elaboración: Vicente Leónidas Baque Jaime

Al preguntar a los encuestados sobre cómo está estructurado el piso del comedor, el 52% indicaron que es de tierra y el 48% señalaron que este, está compuesto de lastre. Es evidente que el piso del local donde funcionan los comedores en la avenida universitaria no es adecuado para los servicios que se ofertan, ya que estos son de tierra o de lastres.

Al consultar sobre la estructura del comedor, los encuestados en el 100% manifestaron que estos son de caña y madera.



Fuente: Vicente Leónidas Baque Jaime

Se observa claramente que los locales están contruidos con caña y madera, lo sabe el total de los encuestados.

Es claro que la mayoría de las personas saben que la higiene deja mucho que desear, por eso lo califican como regular.

Tabla 2. Condiciones del comedor.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Plagas	0	0%
Humos	0	0%
Polvo	0	0%
Malos olores	0	0%
Inundaciones	0	0%
Sujeta a todas las anteriores	211	100%
Total	211	100%

Fuente: Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

Elaboración: Vicente Leónidas Baque Jaime

Al preguntar sobre las condiciones del comedor los encuestados el 100% respondieron que están sujetos a plagas, humo, polvo, malos olores, inundaciones.

Es evidente que los consultados sobre la higiene del comedor saben cómo se encuentra el local y a qué condiciones se encuentra supeditado.

Cuando se les pregunto a los encuestados sobre el ambiente del comedor, el 100% contesto que estos son abiertos.

En cuanto al aseo del local y los implementos para mantener limpio el comedor, los encuestados manifestaron que solamente existen tachos de basura, pero que no existe jabón, lavamanos, agua, toalla y escupideros para mantener una buena imagen del local, además se observó que el local en su mayoría está compuesto de tierra y de lastre, con una estructura de caña y madera, abierto a expensas de llenarse de polvo, malos olores plagas y las inclemencias del tiempo.

Tabla 3. Forma de atender.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Rápida	12	6%
Prudente	199	94%
Lenta	0	0%
Tiene que esperar demasiado tiempo	0	0%
Total	211	100%

Fuente: Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

Elaboración: Vicente Leónidas Baque Jaime

La atención que brindan a los empleados a los clientes es prudente, apenas un mínimo porcentaje califica como rápida la atención. La forma de atención brindada por todos los integrantes del comedor en el momento que llega un cliente a la misma hace que este vuelva a ocupar los servicios o adquirir los productos.

Para la gran mayoría de los clientes la calidad de la comida, en sus ingredientes son de buena calidad, además se ofrecen combos o promociones a la medida económica de los clientes, para Vargas Quiñones & Al-

dana de Vega (2014) El enfoque de calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización.

En lo concerniente a la capacitación de los empleados, estos conocen el menú que se oferta diariamente en cada uno de los comedores, además este porcentaje recomendaría a un familiar, compañero o amigo para que visite estos comedores, pero califica en atención al cliente al personal que labora en estos locales como de calidad media y que necesita capacitarse.

Tabla 4. Recomendaría visitar los comedores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	199	94%
Probablemente sí	0	0%
Probablemente no	12	6%
No	0	0%
Total	211	100%

Fuente: Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

Elaboración: Vicente Leónidas Baque Jaime

Cuando se hizo referencia a la rapidez de la atención que reciben los clientes, el 94% manifestaron que esta es prudente, mientras que el 6% señaló que esta es rápida.

Lo antes señalado muestra que las personas que acuden a estos comedores están de acuerdo que la atención es de manera prudente, lo que refleja que es aceptable.

En cuanto a los precios del menú de los comedores, los encuestados en el 94% señalaron que estos precios si son adecuados para la economía del cliente, mientras que para el 6% señalaron que a veces son adecuados para su economía.

Es notorio que los encuestados saben que los precios están acorde a su economía.

Al preguntarle a los encuestados si recomendarían visitar los comedores, el 94% señalaron que sí lo harían, mientras que para el 6% manifestaron que probablemente no lo recomendarían.

Tabla 5. Calificación de la atención.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta calidad	0	0%
Alta calidad	0	0%
Calidad media	199	94%
Baja calidad	12	6%
Muy baja calidad	0	0%
Total	211	100%

Fuente: Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

Elaboración: Vicente Leónidas Baque Jaime

Al preguntar a los encuestados sobre la calificación de la atención del personal que labora en los comedores de la avenida universitaria, el 94% lo califican como de calidad media, mientras que para el 6% lo valora de baja calidad.

Los datos antes señalados muestran que la mayoría de las personas si recomendarían a sus conocidos que visiten los comedores de la avenida universitaria. Los datos que se mencionan anteriormente reflejan que un gran porcentaje califica la atención de los clientes de una calidad media, lo que refleja que debe mejorarse.

Los datos anteriores evidencian que las personas que laboran en los comedores no se encuentran debidamente capacitados. Al indagar a los encuestados sobre el nivel de capacitación de los empleados del personal que labora en los comedores de la avenida universitaria, el 94% lo califican como de nivel medio, mientras que para el 6% lo estima de nivel bajo. Los datos reflejan que un gran porcentaje califica el nivel de capacitación de los empleados como medio.

Cuando se preguntó a los encuestados si el personal que labora en los comedores de la avenida universitaria, necesita capacitarse en atención al cliente, el 100% indico que sí.

Es claro que las personas los clientes tienen bien definido que los empleados de los co-

medores deben capacitarse en atención al cliente.

Conclusiones

Se muestra que los usuarios visitan los comedores de manera constante, de acuerdo a la investigación de Martínez y cols. (2017)

Es necesario indicar que los usuarios que acuden a los comedores a satisfacer sus necesidades representan una cifra bastante importante, por lo que sería imprescindible reforzar la prestación de este servicio y estimular a los gestores y supervisores de los comedores escolares a mejorar las condiciones en este ámbito. (Martínez Álvarez, García Alcón, Villarino Marín, Serrano Morago, & Marrodán Serrano, 2017)

El desempeño de los empleados en el comedor es considerado por los encuestados como buena, según el estudio de (Apaza Velasquez, 2018)

En cuanto a la calidad del servicio prestado por el comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas en la sede de Ccoyahuacho fue valorada como buena 39.0%, regular 50.0% y mala 11.0%; en la sede Santa Rosa la calidad del servicio fue buena 34.0%; regular 57.0% y malo 9.0%. (p. 61)

En el nivel de calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facul-

tad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en 2018 fue percibido por el 79% de los estudiantes como de nivel medio, seguido del 14% es de nivel alto y el 7% es de nivel bajo. (Raymundo Sánchez & Vidal Riman, 2018, pág. 60) Estos resultados nos indican que la calidad de servicio universitario en general es de un nivel de calidad media considerando las instalaciones físicas, equipo, personal y material de información que se utilizan en el comedor universitario.

En lo concerniente a la falta de implemento de limpieza en los comedores en muy notorio de acuerdo a lo señalado por los encuestados, para esto se cita lo señalado en la investigación de Delgado Olivares (2017):

Para la aplicación de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES), es necesario tomar en cuenta que solo se consideran los procesos de limpieza y sanitización, los cuales deberán ser documentados, aplicados y verificados con el objetivo de que se cumplan dentro del comedor. Esto debido a que la limpieza y desinfecciones un factor fundamental para la inocuidad alimentaria; entendiendo por limpieza la eliminación de suciedad, considerando suciedad como toda aquella materia extraña que se encuentra fuera de lugar y hay algunos tipos de limpieza como la física de partículas visibles y la limpieza química de residuos de olor y sabor. (p. 13)

En la investigación de Velázquez (2015, pág. 90) se logró verificar que el 100% de los establecimientos públicos y restaurantes escolares del municipio de Gachetá no cumplen en su totalidad con la normatividad sanitaria ya que falta mayor control y exigencia por parte de las entidades responsables del sistema de vigilancia de la salud pública en el municipio; al igual por la ausencia de responsabilidad y falta de compromiso por acatar y cumplir con lo estipulado en la norma sanitaria por parte de los propietarios y empleados que laboran en los establecimientos públicos y restaurantes escolares.

Sobre la capacitación, el cual es muy fundamental para todo tipo de empresas en cualquier nivel, sea esta la micro, pequeña, mediana o gran empresa, Delgado (2017) señala que la capacitación a todo el personal que labora en el Comedor de la Universidad Nacional San Martín Tarapoto (UNSM-T), es fundamental ya que las buenas prácticas de manufactura, tienen una gran acogida por parte de los propietarios o administradores y de todos sus trabajadores.

En los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa, los usuarios concurren diariamente, una a dos veces a la semana y otros cuando su economía lo permite. El 72% considera que es bueno el desenvolvimiento de los empleados que atienden en los comedores.

Por otra parte, el 100% piensa que los empleados no cuentan con una vestimenta adecuada para atender a los usuarios, sobre implementos de aseos en los comedores el 48% piensa que solo hay tachos de basura y el 52% indican que no existe ningún tipo de implemento para el aseo personal de los usuarios.

Referente a los locales, son abiertos, el piso de lastre y tierra, de estructura de caña y madera descrita por el 100% de los participantes. Es importante hacer notar que donde se encuentran ubicado los comedores los terrenos no son de su propiedad son alquilados, eso evidencia el estado actual de los mismos.

Al comprobar de qué manera afecta la calidad de servicio en la atención de los clientes de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipijapa, sobre la calidad de los servicios es calificado por el 94% de los consumidores como buena, de un nivel medio.

Referente a la determinación del grado de capacitación que perciben los clientes en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de Jipi-

japa, los encuestados indicaron en el 94% que tienen un grado medio, pero el 100% respondió que no están capacitados y que urge una capacitación en atención al cliente.

Se requiere dotación o exigencia de una vestimenta adecuada para los empleados, visto como muy relevante para los usuarios que asisten constantemente a servir los alimentos en los comedores que existen en la avenida universitaria, ya que una indumentaria correcta muestra una imagen de calidad y calidez en cualquier negocio.

Es muy importante por parte de los propietarios de los comedores que se realicen buenas prácticas de manufactura e higiene y manipulación de alimentos, ya que se evidencia que no existen los implementos adecuados de aseos, así como una intervención periódica de las autoridades municipales y de salud para que realicen controles de la forma y el uso de implementos necesarios para mantener limpio y ordenado los comedores.

Así mismo, se propone dictar conferencias para cada uno de los propietarios de los comedores se capaciten en normas de higiene y trato de alimentos, amprados en las capacidades y conocimientos disponibles entre la comunidad universitaria de la carrera de Enfermería de la UNESUM.

La autoridad municipal debería exigir que adecuen de mejor manera el lugar ya que las condiciones actuales no son muy apropiadas para los usuarios que asisten a satisfacer sus necesidades alimentarias.

Es muy importante que se realicen capacitaciones sobre atención al cliente, aquí debe existir una participación activa de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Economía de la UNESUM, para que se den las orientaciones adecuadas como se debe atender a los consumidores en un local de comidas. además, se debe elevar la calidad de los servicios ya que este es considerado como medio.

Bibliografía

- Apaza Velasquez, M. Z. (26 de Junio de 2018). Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017. Digital, 61. Puno, Perú: Repositorio UNAP . Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8142/Margot_Zulema_Apaza_Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado Olivares, J. (28 de Diciembre de 2017). Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), para el Comedor Universitario - Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto. Tarapoto, Perú: Repositorio UNSM. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3086/FIAI%20-%20Joel%20Delgado%20Olivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Montero, F. J. (2014). UF0259 Servicio y atención al cliente en restaurante: Normas de servicio, protocolos de comunicación y técnicas de venta. España: Ideaspropias Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Exv9CAAQBAJ&pg=PA79&dq=apariciencia+del+personal+restaurantes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEWja4biPzf7uAhWPj-VkKHSfAjwQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=apariciencia%20del%20personal%20restaurantes&f=false>
- Küster Boluda, I. (2020). La venta relacional. Madrid, España: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=hqGqVVHOrK0C&pg=PA102&dq=atencion+al+cliente+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEWj3-LdxoLuAhUBSN8KHdxcBqUQ6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20definicion&f=false>
- Martínez Álvarez, J. R., García Alcón, R., Villarino Marín, A., Serrano Morago, L., & Marrodán Serrano, M. (2017). Encuesta nacional sobre comedores escolares y demanda de dietas especiales. Nutrición hospitalaria, XXVII(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3092/309226784032.pdf>
- Najul Godoy, J. (Diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana, IV(8), 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002&idp=1&cid=705286>
- Raymundo Sánchez, L. R., & Vidal Riman, M. J. (2018). Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. Tesis. Huaco, Perú: Repositorio UNJFSC. Obtenido de <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2109/RAYMUNDO%20>

SANCHEZ%20LUIS%20ROMEL.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). [https://books.google.com.ec/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=](https://books.google.com.ec/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4n-DfqgHuAhVokuAKHcbuCV0Q6AEwA3oE-CAQQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false)

frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4n-DfqgHuAhVokuAKHcbuCV0Q6AEwA3oE-CAQQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Velásquez Beltrán, N. C. (Octubre de 2015). Inspección, vigilancia y control higiénico sanitaria en los establecimientos públicos y restaurantes escolares del municipio de Gachetá Cundinamarca. (90). Bogotá, D.C, Colombia: Repository.udistrital. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/4710/NidiaConsueloVelasquezBeltran.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CITAR ESTE ARTICULO:

Ayón Ponce, G. I., Alvarez Indacochea, A. A., Baque Cantos, M. A., & Baque Jaime, V. L. (2022). La atención al cliente y su impacto en la calidad de servicio de los comedores de la avenida universitaria de la ciudad de jipijapa. RECIAMUC, 6(3), 764-774. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.764-774](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.764-774)

