



# Análisis de la calidad en restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit

María Celina Agraz López  
Universidad Autónoma de Nayarit  
celina.agraz@uan.edu.mx  
<https://orcid.org/0000-0001-8579-5559>

Mario Alberto Mondragón Portocarrero  
Universidad Autónoma de Nayarit  
mario.mondragon@uan.edu.mx

Edgar Javier Méndez Rosales  
Universidad Autónoma de Nayarit  
javier.mendez@uan.edu.mx  
<https://orcid.org/0009-0001-2212-7542>

*Cómo citar:* Agraz López, M. C., Mondragón Portocarrero, M. A., & Méndez Rosales, E. J. (2024). Análisis de la calidad en restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit. En A. G. Ramírez Gutiérrez (Coord.), *Avances en nuevos modelos del turismo en México: Sustentabilidad, cultura e inclusión como ejes del desarrollo endógeno* (pp. 395-413). Universidad Panamericana. <https://doi.org/10.21555/turismo.2024.14>

## Resumen

En un mercado gastronómico altamente competitivo, la calidad se convierte en un factor diferenciador clave. El análisis de la calidad en los restaurantes de mariscos puede proporcionar a los empresarios información valiosa sobre cómo mejorar su posición en el mercado, resaltando sus fortalezas y abordando posibles debilidades. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es evaluar y comprender diversos aspectos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos en restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit, con el fin de identificar áreas de mejora y ofrecer recomendaciones para elevar la calidad de los servicios proporcionados. Se empleó la asociación entre variables categóricas en un análisis de contingencia mediante la matriz de correlación de Cramér's V, el cual ofrece información

sobre la fuerza de la asociación entre dichas variables. Este enfoque se inscribe dentro de lo que se conoce como análisis de contingencia. Las variables que se consideran son: la atención del personal, la calidad de los alimentos, la rapidez en el servicio, la higiene y la comodidad del entorno. Los resultados revelan una asociación significativa entre algunas variables de estudio, permitiendo la identificación de aspectos a perfeccionar y ofreciendo sugerencias para mejorar la calidad de los servicios ofertados.

*Palabras clave:* análisis, calidad, restaurantes de mariscos, Tepic.

## **Introducción**

Se presenta un análisis de la calidad en los restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit. El objetivo de la investigación es evaluar y comprender varios aspectos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos en estos restaurantes, con el fin de identificar áreas de mejora y ofrecer recomendaciones. Se utilizó la asociación entre variables categóricas en un análisis de contingencia mediante la matriz de correlación de Cramér's V (Cramér, 1999). Los resultados revelan una asociación significativa entre algunas variables de estudio, lo que permite identificar aspectos a perfeccionar y ofrecer sugerencias para mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

Para contextualizar la importancia de la calidad en los restaurantes de mariscos en Tepic, es fundamental considerar datos básicos del turismo. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Tepic recibe un número considerable de turistas anualmente, atraídos por su riqueza cultural y gastronómica (INEGI, 2020). En 2023, Nayarit registró un incremento en el número de turistas, especialmente aquellos interesados en la gastronomía local.

Los datos específicos de turistas que visitan Tepic muestran que la mayoría provienen de otras regiones de México, así como de Estados Unidos y Canadá, quienes buscan disfrutar de la oferta culinaria distintiva de la región. El turismo gastronómico se ha identificado como un motor importante para el desarrollo económico local, y la calidad de los restaurantes de mariscos juega un papel crucial en la satisfacción de los visitantes y en la promoción del destino como un punto culinario destacado.

## **Importancia de la calidad en el sector gastronómico**

En el sector gastronómico, la calidad es un aspecto fundamental que juega un papel clave en el éxito y desarrollo de los restaurantes. La calidad no solo se refiere a la excelencia en la preparación de los platos y bebidas, sino que también abarca otros aspectos como la elección de ingredientes frescos y de alta calidad, la atención al cliente, el ambiente del local, la higiene y limpieza, entre otros. La importancia de la calidad en el sector gastronómico radica en varias razones. En primer lugar, la calidad de los alimentos y bebidas es fundamental para garantizar la satisfacción de los clientes (Chow et al, 2007).

Una mala calidad en la comida o bebida puede generar una experiencia desagradable y llevar a los clientes a buscar otras decisiones y opciones. Además, la calidad también tiene un impacto en la reputación del restaurante. Los clientes suelen compartir sus experiencias tanto positivas como negativas en plataformas de reseñas en línea y redes sociales, lo que puede influir en la imagen y percepción del restaurante.

En segundo lugar, la calidad en el sector gastronómico también es relevante para la fidelidad de los clientes. Un restaurante que ofrece platos y bebidas de alta calidad, un excelente servicio y un ambiente agradable tendrá más posibilidades de crear una base de clientes leales y recurrentes. Además, la calidad en el sector gastronómico es crucial para destacarse entre la competencia. En un mercado cada vez más saturado, ofrecer productos y servicios de alta calidad puede marcar la diferencia y atraer a clientes potenciales (Taspinar, 2020).

La literatura relevante destaca la importancia de la calidad en el sector gastronómico, no solo en términos de la preparación de los alimentos, sino también en la atención al cliente y el ambiente del establecimiento. Estudios previos, como los de Chow et al. (2007), señalan que una mala calidad en la comida o el servicio puede llevar a experiencias negativas para los clientes, afectando la reputación del restaurante. Asimismo, Taspinar (2020) subraya que la calidad es crucial para la fidelidad de los clientes y para destacarse en un mercado competitivo.

El análisis de la calidad en restaurantes se ha convertido en un área de interés creciente, especialmente en sectores como el de mariscos, donde la frescura de los productos y la atención al cliente

juegan un papel clave en la experiencia gastronómica. Según Pizam y Ellis (2020), la calidad percibida por el cliente está directamente relacionada con la percepción del servicio, la presentación del platillo y las condiciones del entorno. En este contexto, es esencial que los restaurantes mantengan altos estándares en todas las áreas operativas para cumplir con las expectativas de los consumidores.

Una investigación de Sousa y Voss (2021) profundiza en la importancia de la gestión de la calidad total (TQM) en la industria de servicios alimentarios, concluyendo que la implementación de estrategias de mejora continua puede tener un impacto significativo en la percepción del cliente. Esto resulta particularmente relevante en el caso de restaurantes de mariscos, donde el manejo adecuado del producto, la rapidez en el servicio y la higiene son aspectos fundamentales para la satisfacción del consumidor y la diferenciación competitiva.

En relación con el análisis de la calidad en restaurantes de mariscos, Gupta, Verma y Srivastava (2023) subrayan la importancia de la seguridad alimentaria y la higiene, afirmando que los restaurantes que cumplen con estrictas normativas de sanidad generan una mayor confianza en sus clientes. En ciudades como Tepic, donde el acceso a productos frescos del mar es una ventaja competitiva, mantener altos estándares de higiene y calidad en la preparación de alimentos puede marcar la diferencia en la percepción del consumidor.

Por lo tanto, es importante que los restaurantes inviertan en capacitación y formación de su personal en técnicas culinarias y servicio al cliente, así como en la selección de proveedores confiables y la implementación de estándares de calidad en todas las etapas de la operación del restaurante.

La gastronomía de Tepic, particularmente en el ámbito de los restaurantes de mariscos, se caracteriza por su rica variedad de platillos que reflejan la cercanía de la ciudad con la costa del estado de Nayarit. En Tepic, existen aproximadamente 366 restaurantes que se especializan en la preparación de pescados y mariscos, lo que representa un crecimiento significativo. Por lo tanto 290 restaurantes emplean hasta cinco personas, 47 restaurantes emplean hasta diez personas, 25 restaurantes emplean hasta treinta personas y 2 restaurantes emplean hasta cien personas (INEGI, 2020).

Por su parte, Pérez y Molina (2022) argumentan que, en localidades con alta afluencia turística como Tepic, los restaurantes de mariscos pueden mejorar su posicionamiento en el mercado mediante la optimización del tiempo de atención y la implementación de procesos logísticos eficientes. La capacidad de reducir los tiempos de espera sin comprometer la calidad de los platillos es un factor que puede mejorar considerablemente la experiencia del cliente.

## Metodología

### *Método utilizado*

La selección de variables y componentes en este estudio se fundamenta en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ampliamente reconocido y utilizado en la evaluación de la calidad del servicio. SERVQUAL se basa en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio y se estructura en cinco dimensiones clave:

#### Tangibilidad

Incluye la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En el contexto de los restaurantes de mariscos, esto se refleja en la infraestructura y la higiene del establecimiento.

#### Fiabilidad

La capacidad de realizar el servicio de manera confiable y precisa. Se evaluó a través de la calidad de los alimentos y la consistencia en la atención del personal.

#### Responsabilidad

La disposición y capacidad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Esta dimensión se relaciona con la rapidez en el servicio y la atención del personal.

#### Seguridad

El conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. En este estudio, se consideró la amabilidad del personal y la percepción de higiene.

### Empatía

La atención personalizada que se brinda a los clientes. En el estudio, se evaluó a través de la comodidad del entorno y la atención personalizada del personal.

La percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de mariscos está influenciada por varios factores, siendo el sabor y el precio dos de los más relevantes. La percepción del sabor afecta directamente la satisfacción del cliente y su intención de regresar al restaurante. Por otro lado, el precio se evalúa en relación con la calidad percibida del producto y del servicio. Estudios en el sector han utilizado el modelo SERVQUAL y DINESERV para medir estas percepciones, adaptando las dimensiones a contextos específicos de restaurantes de mariscos. Sin embargo, la intención de este estudio es demostrar que existen otros aspectos que se involucran en la percepción de la calidad; actitud del personal, tiempo de entrega de platillos, espacios físicos, estacionamiento y valet parking, espacio físico para menores y condiciones de higiene.

La percepción de la calidad en los restaurantes de mariscos es crucial para la satisfacción del cliente y su fidelización. Factores como la actitud del personal influyen en la experiencia del cliente, mientras que el tiempo de entrega de platillos afecta la percepción de eficiencia. Los espacios físicos, estacionamiento, y servicios como valet parking añaden comodidad y accesibilidad. Además, áreas para menores y condiciones de higiene son esenciales para crear un ambiente seguro y agradable, todos estos factores combinados contribuyen a una percepción positiva de la calidad del servicio.

La metodología empleada en esta investigación se basó en un enfoque de análisis de contingencia utilizando la matriz de correlación de Cramér's V. Este enfoque se centra en la asociación entre variables categóricas, lo que permite entender la relación entre diferentes aspectos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos en los restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit. Se consideraron diversas variables relevantes para evaluar la calidad de los servicios en los restaurantes de mariscos. Estas variables incluyeron la atención del personal, la calidad de los alimentos, la rapidez en el servicio, la higiene y la comodidad del entorno.

El uso de herramientas estadísticas como el análisis de contingencia y la matriz de correlación de Cramér's V, como se emplea en el presente estudio, ha sido validado por investigaciones recientes como la de Martínez y Herrera (2024), quienes afirman que este tipo de análisis permite una evaluación más precisa de las relaciones entre diferentes variables, facilitando la identificación de áreas críticas que requieren intervención. En el contexto de los restaurantes de mariscos, esto puede ser útil para comprender mejor cómo se interrelacionan factores como la atención del personal, la higiene y el tiempo de servicio.

Por lo que, se aplicó el análisis de contingencia utilizando la matriz de correlación de Cramér's V, esta herramienta estadística nos permite analizar la asociación entre variables categóricas. Esta matriz proporciona un índice que mide la fuerza de la relación entre las variables, con un valor máximo de 1 que indica la mayor asociación posible. La fórmula para calcular el coeficiente de Cramér's V es la siguiente:

$$V = \sqrt{(\chi^2 / (n * (k-1)))}$$

Donde:

$\chi^2$  es el valor del estadístico chi-cuadrado.

n es el tamaño de la muestra.

k es el número de categorías de la variable con más categorías.

Para calcular la matriz de correlación utilizando el coeficiente de contingencia de Cramér's V para variables categóricas, se utilizó el software Python. Python es un lenguaje de programación muy versátil y potente, especialmente adecuado para análisis de datos gracias a sus numerosas bibliotecas dedicadas.

### *Selección de la muestra*

Se utilizó una base de datos extraída del Denué 2020 (INEGI, 2020), que contiene registros de 357 restaurantes. Estos datos se emplearon en un estudio que abarcó una población de 227,526 habitantes, entre

los cuales se cuentan 117,412 mujeres y 110,114 hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 54 años. Para garantizar la representatividad de la muestra, se aplicó un parámetro estadístico con un nivel de confianza del 85 %, considerando el cierre permanente del 30% de los restaurantes debido a la pandemia desde 2020 hasta la fecha actual en Nayarit. Con un error máximo aceptado estimado, se determinó un tamaño de muestra de “n” = 42.00. Esta muestra permitirá realizar análisis detallados sobre la calidad y los servicios en los restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit, ofreciendo así información valiosa para mejorar la experiencia de los clientes y la calidad de los establecimientos.

En resumen, con un tamaño de muestra de 42 y considerando los parámetros estadísticos establecidos, la investigación tiene una base sólida para obtener conclusiones significativas sobre la calidad y servicios en los restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit.

Es importante precisar, que la elección de estudiar los restaurantes de mariscos se debe a varios factores clave. Tepic, ubicado en el estado de Nayarit, tiene una fuerte tradición culinaria basada en productos del mar, lo que hace que los restaurantes de mariscos sean una parte integral de su oferta gastronómica. Además, los mariscos son un atractivo principal para turistas que buscan experimentar la cocina local, lo cual es vital para el sector turístico de la región.

Figura 1. Cálculo tamaño de la muestra

**CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA**

Parametro	Insertar Valor
<b>N</b>	227,526
<b>Z</b>	1.037
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>e</b>	8.00%

Tamaño de muestra  
"n" = **42.00**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- n** = Tamaño de muestra buscado
- N** = Tamaño de la Población o Universo
- Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
- e** = Erro de estimación máximo aceptado
- p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

Fuente: elaboración propia.

## Resultados de la encuesta

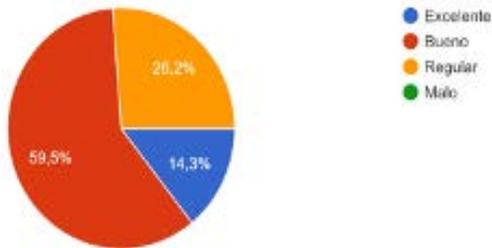
### Atención del personal

Con base en los resultados obtenidos se identifica que los restaurantes ofrecen un servicio aceptable. Ya que la comunicación eficiente y la sincronización de las funciones del equipo de trabajo se refleja en la atención al cliente. Al momento de recibir al cliente, el personal de recepción muestra capacidad de atención para persuadir las necesidades de los clientes (figura 2).

Figura 2. Atención al cliente

¿Al momento de ingresar a los restaurantes el personal de recepción muestra capacidad de atención al cliente?

42 respuestas

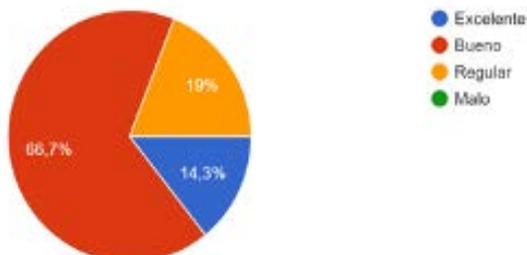


Fuente: elaboración propia.

Respecto al servicio que ofrecen los meseros y garroteros de los restaurantes se observa en la gráfica anterior, que es un área de oportunidad que se puede mejorar a través de capacitación constante. El mesero tiene la mayor responsabilidad de las necesidades del cliente, por lo que se considera que para la designación de los puestos de meseros se toma en cuenta las actitudes del personal y el clima laboral entre el equipo de trabajo.

Figura 3. Amabilidad

¿Como evalúas la intención de atenderte con amabilidad de parte de los empleados?  
42 respuestas



Fuente: elaboración propia.

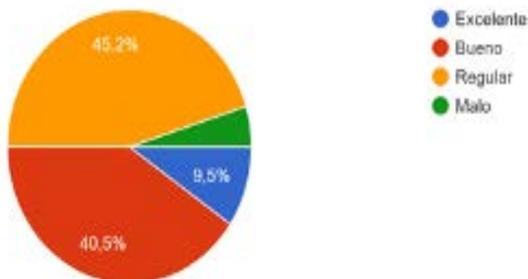
Al igual que la gráfica anterior se observa un área de oportunidad respecto a la atención al cliente, ya que más del 66 % de los encuestados consideran que los empleados los atienden con amabilidad.

### Tiempo de atención

Es pertinente identificar el servicio de atención a la mesa ya que el mayor porcentaje de los encuestados opinaron que es regular el tiempo de entrega de los platillos, solo el 10 % opinaron que es excelente. Es importante identificar si es un aspecto de logística que provoque un retraso en la entrega del platillo o una infraestructura deficiente en el área de cocina o el equipo de cocina con el que trabajan.

Figura 4. Tiempo

¿Como consideras el tiempo de entrega de platillos en tu mesa?  
42 respuestas



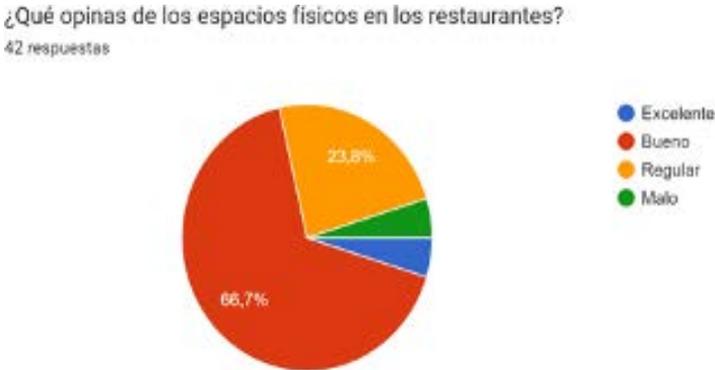
Fuente: elaboración propia.

Con base en lo anterior, se identifica que existe un margen de mejora en estos aspectos de servicio, ya que los clientes no están completamente satisfechos con ellos. Por lo tanto, puede ser importante para los restaurantes de mariscos enfocarse en mejorar la eficiencia en el tiempo de respuesta y calidad para lograr una satisfacción más alta y fortalecer su posición en el mercado.

### Infraestructura

De los aspectos deficientes que se identifican en general de los restaurantes de mariscos en la ciudad de Tepic es la infraestructura y equipamiento de los negocios. En esta pregunta se observa que solo en 5 % opina que los espacios físicos de los restaurantes son excelentes; existen restaurantes en la ciudad que funcionan en espacios improvisados que son acondicionados en negocios con características inadecuadas para operar.

Figura 5. Espacios físicos



Fuente: elaboración propia.

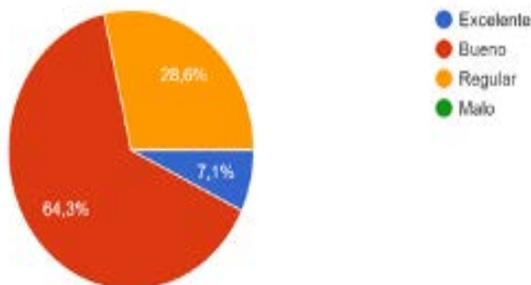
### Higiene

En materia de higiene en los restaurantes el 64 % de los encuestados opinaron que es bueno 7.1 % excelente, y el 28 % opinó que el aspecto de higiene es regular; es importante que se analice con detenimiento por cuestiones de salud.

Figura 6. Condiciones de higiene

¿Las condiciones de higiene que prevalecen en los restaurantes son?

42 respuestas



Fuente: elaboración propia.

### Interpretación general de los resultados

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta muestran información relevante respecto a cuatro condiciones relacionadas con la percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de Tepic, Nayarit; los cuales se identifican en: atención del personal, condiciones físicas del establecimiento, tiempo de atención del servicio e higiene.

El resultado de las gráficas muestra que los restaurantes ofrecen un servicio aceptable. La comunicación se puede considerar como eficiente y la sincronización de las funciones del equipo de trabajo se refleja en la atención al cliente. Al momento de recibir al cliente, el personal de recepción muestra capacidad de atención para persuadir las necesidades de los clientes. Respecto al servicio que ofrecen los meseros y garroteros de los restaurantes se observa que el 69 % de los encuestados opinan que el servicio es bueno, sin embargo, se considera como un área de oportunidad debido a que el 23% opinaron que es regular la atención de meseros y garroteros. El mesero tiene la mayor responsabilidad de las necesidades del cliente, por lo que se considera que, para la designación de estos puestos se tomen en cuenta las actitudes del personal y el clima laboral entre el equipo de trabajo.

Respecto a las condiciones de los espacios físicos de los restaurantes se percibe una necesidad de mejorar en algunos aspectos,

el 66% opino que se encuentran en condiciones buenas, siendo que el 23% opina que el aspecto físico es regular y solo el 5% comentó que es excelente. Existen restaurantes en la ciudad que funcionan en espacios improvisados que son acondicionados como negocios con características inadecuadas para operar.

En Tepic es limitado el espacio de estacionamiento, los restaurantes más concurridos por los clientes se encuentran en zonas comerciales de alta afluencia vehicular, ya que los espacios de establecimientos son ocupados en las primeras horas del día, dificultando la posibilidad de localizar lugares para los clientes de restaurantes. El 69 % de los encuestados opinaron que los espacios y el servicio de valet parking son de malos a regulares. Es importante señalar que el servicio de valet parking es ofrecido por empresas independientes a los restaurantes, lo cual conlleva a que los restaurantes no asumen la responsabilidad directa del servicio.

Aunque en algunos restaurantes de la ciudad existen espacios físicos de esparcimiento para los menores de edad, la opinión de los encuestados señala que es un tema que se debe de atender. El 47 % opinan que a veces se tiene acondicionado espacios físicos de esparcimiento para sus hijos y el 33% opina que no se tienen estos espacios.

En relación con el tiempo de atención es pertinente señalar que el mayor porcentaje de los encuestados opinaron que es regular el servicio de entrega de los platillos, solo el 9.5 % opinaron que es excelente. Es importante identificar si es un aspecto de logística que provoque un retraso en la entrega del platillo o una condición deficiente de la infraestructura y equipamiento en el área de cocina.

De acuerdo con la interpretación general de los resultados, se puede concluir que: la atención del personal, aunque generalmente es aceptable, la atención del personal puede mejorar con una capacitación constante. La amabilidad del personal se valora positivamente por más del 66 % de los encuestados, pero aún hay margen de mejora.

El tiempo de atención, solo el 10 % de los encuestados consideran excelente el tiempo de entrega de los platillos, lo que sugiere la necesidad de optimizar la logística y la infraestructura en la cocina.

Respecto a la infraestructura y espacios físicos, la percepción general es que los restaurantes necesitan mejorar sus espacios

físicos y de esparcimiento, con solo un 5 % calificándolos como excelentes.

Aunque la mayoría opina que la higiene es buena, un 28 % la considera regular, indicando que hay espacio para mejorar en este aspecto crucial.

### *Matriz de correlación de Cramér's V*

Respecto a la aplicación de la matriz de correlación de Cramér's V (Cramér, 1999) podemos confirmar los resultados obtenidos cada vez que permite obtener un índice con valor máximo (que indica la mayor asociación entre variables) igual a 1 (el valor mínimo es 0, que indica "no asociación").

Se comprueba a partir de la aplicación de la gráfica de Cramér's V, que las variables relacionadas entre sí obtiene un valor determinado donde existe una correlación mínima entre sus indicadores aplicados, como lo refleja la tabla número uno, así pues el tiempo de atención relacionado con el aspecto de amabilidad se encuentra vinculado desde el análisis de calidad obteniendo un valor 0.155, la correlación de las variables espacio y esparcimiento que nos arrojan un valor 0.1991 es análisis el ergonómico del área de trabajo., otras dos correlaciones analizadas es la de recepción y amabilidad con un valor de 0.3217, indicando una asociación notable, así también la actitud y amabilidad nos arrojan un valor de 0.2560 indicando una asociación moderada.

Consideramos que el servicio en los restaurantes de Tepic, Nayarit podría mejorar, los empresarios del sector restaurantero tendrán que invertir en capacitación al personal, mejorar los sueldos de los trabajadores, identificar zonas adecuadas que permitan facilitar el acceso a los negocios. Que el diseño de los espacios físicos y el equipamiento requerido sean adecuados para proporcionar un servicio de calidad que pagan los clientes cuidando siempre la higiene en áreas de producción y comunes.

Los encuestados opinaron que es bueno 7.1 % excelente, y el 28 % opinó que el aspecto de higiene es regular; las condiciones de higiene son de los temas actuales y prioritarios en cualquier establecimiento, más si se trata de alimentos y bebidas por ello, es importante que se analice con detenimiento las cuestiones de salud.

La encuesta indica que se debe analizar el servicio en los restaurantes de mariscos en la ciudad de Tepic, Nayarit; solo el 59.5 % opina que la calidad en el servicio es buena. Es importante analizar los resultados obtenidos en la encuesta en estos cuatro aspectos.

Tabla I. Matriz de correlación de Cramér's

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	=
C	0.26 14									0.00 000
D	0.16 29	0.22 76								0.22 76
E	0.22 36	0.32 17	0.25 6							0.57 77
F	0.10 15	0.15 07	0.15 71	0.15 51						0.46 29
G	0.24 35	0.22 03	0.09 63	0.12 57	0.16 38					0.60 61
H	0.09 63	0.12 27	0.06 19	0.07 24	0.06 75	0.06 96				0.39 41
I	0.21 17	0.27 06	0.13 99	0.20 3	0.15 45	0.19 91	0.09 98			1.06 69
J	0.14 06	0.17 47	0.09 76	0.11 74	0.05 71	0.15 43	0.06 8	0.11 23		0.78 14
general	0.18 39	0.19 85	0.13 24	0.19 38	0.11 62	0.22 24	0.11 46	0.17 3	0.16 61	1.31 7
=		1.68 68	0.94 12	0.86 74	0.55 91	0.64 54	0.28 24	0.28 53	0.16 61	5.43 37

Abreviaturas: A) indicador, B) correlación, C) recepción, D) actitud, E) amabilidad, F) tiempo, G) espacios, H) estacionamiento, I) esparcimiento, J) higiene, = Total. Fuente: elaboración propia.

## Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de la encuesta proporcionan una visión integral de la calidad del servicio en los restaurantes de Tepic, Nayarit, abarcando aspectos como la atención del personal, las condiciones físicas del establecimiento, el tiempo de atención y la

higiene. En general, el servicio es percibido como aceptable, pero la encuesta revela áreas críticas de mejora.

El análisis de la atención del personal muestra que, aunque el 69 % de los encuestados la consideran buena, el 23 % opina que es regular, lo que indica una oportunidad clara para mejorar. Esto sugiere que las competencias y actitudes del personal de servicio, como meseros y garroteros, requieren una revisión. La capacitación continua y la mejora del clima laboral son claves para abordar esta necesidad. Es fundamental que los trabajadores estén motivados y bien entrenados, ya que la interacción con los clientes es un factor determinante para la satisfacción del servicio.

En cuanto a las condiciones físicas de los establecimientos, la encuesta refleja que, si bien el 66 % de los clientes las consideran buenas, un 23 % las califica como regulares. Este aspecto no solo afecta la estética y comodidad, sino también la experiencia general del cliente. Además, el tema del estacionamiento es crucial, ya que la falta de espacios adecuados y el servicio deficiente de valet parking fueron señalados como áreas problemáticas. Esto podría influir negativamente en la percepción del restaurante, independientemente de la calidad de los alimentos o del servicio interno.

Respecto al tiempo de atención, se percibe como una debilidad. Solo el 9,5% lo califica como excelente, lo que evidencia una necesidad de optimización en la logística del servicio y en la infraestructura del área de cocina. El tiempo de espera es un factor clave que puede afectar la satisfacción del cliente, por lo que es vital analizar las posibles causas, ya sea la falta de personal en cocina, deficiencias en el equipamiento, o una mala organización en la entrega de los platillos.

La higiene es otro aspecto crítico. Aunque la mayoría de los encuestados considera que es buena, un 28% la califica como regular. Este es un tema especialmente delicado en el sector de alimentos y bebidas, donde cualquier percepción negativa sobre la limpieza puede afectar gravemente la reputación del restaurante. Por ello, es esencial implementar políticas estrictas de limpieza y monitorear constantemente su cumplimiento.

## **Conclusiones**

Luego de analizar las respuestas obtenidas sobre los diversos aspectos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos en los restaurantes de mariscos en Tepic, Nayarit, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

La percepción de la mayoría de los encuestados considera que el tiempo de respuesta y la atención en los restaurantes de mariscos son “regulares”, lo cual indica que existe un margen de mejora en estos aspectos del servicio, ya que los clientes no perciben un nivel excepcional en cuanto a rapidez y atención del personal.

Los resultados sugieren que los restaurantes de mariscos podrían beneficiarse de la implementación de medidas para mejorar la eficiencia en el tiempo de respuesta y la calidad en la atención al cliente. Esto podría incluir la optimización de los procesos de servicio, la capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y la mejora en la gestión de la demanda durante periodos de alta demanda.

Con base en los resultados, es evidente que los restaurantes de Tepic tienen áreas de oportunidad en varios aspectos del servicio. La capacitación del personal y la mejora de las condiciones laborales son fundamentales para asegurar un trato amable y eficiente hacia los clientes. Invertir en la mejora de la infraestructura física y del equipamiento de cocina también es prioritario, ya que no solo mejorará la estética del lugar, sino que contribuirá a una atención más rápida y eficaz.

Además, la higiene es un aspecto crucial que debe ser constantemente monitoreado y mejorado. Los restaurantes no solo deben cumplir con las normativas, sino que también deben garantizar que los clientes perciban una higiene impecable en todas las áreas del establecimiento.

Por último, la optimización de la logística interna y el control de la demanda en horas pico pueden reducir significativamente los tiempos de espera, mejorando así la percepción de calidad del servicio. Los restaurantes que se encuentren en zonas de alta afluencia deben explorar soluciones como convenios con estacionamientos cercanos o mejorar su servicio de valet parking.

En resumen, los restaurantes de Tepic, especialmente los especializados en mariscos, tienen el potencial de mejorar su servicio mediante una atención más eficiente, una mejor infraestructura y condiciones laborales, y un enfoque más riguroso en la higiene. Estas mejoras no solo fortalecerán la calidad del servicio, sino que también contribuirán a consolidar la gastronomía local como un pilar clave en la economía de Nayarit.

## Referencias

### Artículos, capítulos y libros

- Chow, I. H., Lau, C. B., Lo, T. W., Sha, Z. y Yun, H. (2007). Service quality in restaurant operations in China: Decision-and experimental-oriented perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 698-710.
- Cramér, H. (1946). *Mathematical Methods of Statistics*. Princeton University Press.
- Cramér, H. (1999). Cramér's V. En *Encyclopedia of Statistical Sciences*. John Wiley & Sons.
- Gupta, N., Verma, S., y Srivastava, R. (2023). Food safety and consumer trust in the seafood restaurant industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 26(2), 148-162.
- Martínez, D. y Herrera, S. (2024). The use of contingency analysis in evaluating service quality in restaurants. *Journal of Service Science and Management*, 12(2), 75-88.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, A. y Molina, F. (2022). Operational efficiency and customer satisfaction in seafood restaurants. *Tourism and Hospitality Research*, 18(4), 525-537.
- Pizam, A. y Ellis, T. (2020). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3), 326-339.
- Sousa, R. y Voss, C. (2021). Quality management revisited: A reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 36(5), 1-19.
- Taspinar, O. (2020). Impact of restaurants in the development of gastronomic tourism. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 21. 100232. <https://doi.org/10.17719/jisr.11021>

### Recursos electrónicos

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Denue 2020: Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>