

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad analizar la calidad del servicio de los bares del Distrito Metropolitano de Quito para determinar el comportamiento del consumidor mediante el Modelo Servqual y sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para una concepción más adecuada del tema se estudiaron teorías como: teoría de la calidad del servicio, comportamiento del consumidor económica, psicológica social, motivacional, marketing de servicios; y modelos que se adaptaron al sector de los bares, mientras que para el levantamiento de información se utilizó un enfoque cualitativo a través de entrevistas realizadas a dueños de bares registrados en el Catastro de Alimentos y Bebidas del Ministerio de Turismo; y, un enfoque cuantitativo mediante encuestas realizadas de forma aleatoria a 600 personas que acuden a bares y se encuentran en el rango de 20 a 59 años de edad, perteneciendo a la generación X y Y. Los datos alcanzados fueron procesados mediante el Software estadístico SPSS, obteniendo resultados que comprueban la existencia de una relación entre las variables estudiadas y proporcionando evidencia de la importancia de manejar un sistema de calidad en los bares para que los consumidores perciban un buen servicio y se sientan satisfechos. La propuesta está enfocada en mejorar cuatro dimensiones del modelo Servqual, con el fin de exponer a los propietarios de los bares las principales herramientas que podrían utilizar dentro del servicio.

PALABRAS CLAVE

- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
- **BARES**

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the quality of service in the pubs of the Metropolitan District of Quito to determine consumer behavior through the Servqual Model and its dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. For a more adequate conception for the subject, theories and models that are adapted to the pubs sector were studied, while for the collection of information they become a qualitative approach through the relationships they have as correspondents in the Catastro of Food and Drinks from the Ministry of Tourism; and, a qualitative approach by means of answers of random form to 600 people who go to bars are within a range of 20 to 59 years, belonging to generation X and Y. The data are processed through the statistical software SPSS, obtaining results that they include the existence of a relationship between the variables studied and evidenced the importance of managing a quality system in bars so that those who receive a good service and are satisfied.

The proposal is focused on improving four dimensions of the Servqual model, in order to expose the owners of the bars the main tools that could be used within the service.

KEYWORDS

- **QUALITY OF SERVICE**
- **CONSUMER BEHAVIOR**
- **PUBS**