

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Se considera que la satisfacción del cliente es un indicador trascendental al momento de evaluar cualquier tipo servicio o producto. El trabajo desarrollado a continuación es netamente un análisis de percepción en cuanto a la calidad y de satisfacción para las personas que hacen uso del servicio a domicilio que brindan algunos restaurantes en Sangolquí. Para facilidad de la investigación se consideró como universo de estudio a la población de Sangolquí y Conocoto que cuenta con línea telefónica y que cuentan con cobertura del servicio a domicilio de los restaurantes que cuentan con este servicio. Para su respectivo análisis y recolección de datos los que se obtuvieron mediante la aplicación de métodos de recolección de información como encuesta y entrevista. Este estudio basa su análisis en un método desarrollado con el fin de determinar la percepción de calidad y satisfacción de los consumidores.

### **PALABRAS CLAVE**

- ❖ **SERVICIO A DOMICILIO**
- ❖ **ALIMENTOS PREPARADOS**
- ❖ **SERVQUAL**
- ❖ **CALIDAD**

### **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**