

Resumen

La investigación tuvo como finalidad evaluar la satisfacción del servicio de las máquinas dispensadoras de café en universidades y unidades de salud públicas de segundo nivel en el distrito metropolitano de Quito, para obtener información que permita a los proveedores del servicio, realizar mejoras frente a problemas evidenciados, debido a que en los últimos años las máquinas dispensadoras han tenido crecimiento en el mercado ecuatoriano, gracias a la rapidez, comodidad del servicio y la difusión de los beneficios del café. Para entender la satisfacción del cliente se investigaron las teorías de: desconfirmación de expectativas, equidad y atribución causal, y algunos modelos para medir la calidad de servicio, que permitieron realizar una comparación entre el modelo SERVQUAL, SERVPERF y el modelo Kano para seleccionar el instrumento adecuado. Sin embargo, no existe cuestionario ejemplo para el tema de investigación, por lo que se realizó un nuevo instrumento con información acerca de los atributos de catación del café y bebidas vending, razones de consumo, características del servicio e inconvenientes, obtenida través de una entrevista y focus group. El cuestionario se validó por expertos catadores de café, estadísticos, profesionales de marketing y mediante el alfa de Cronbach que arrojó un resultado fiable del 85.8%. En el estudio se aplicaron 267 encuestas, mediante un cuestionario de 25 ítems, con una escala de 1 a 10 para las preguntas de satisfacción, los resultados determinaron que las principales razones de consumo de café de máquinas dispensadoras son gusto, frío, y cercanía, con una media de consumo de 13,41 veces al mes, con usuarios de 17 a 26 años y se estableció la relación existente entre la satisfacción del servicio de máquinas dispensadoras de café y las características del producto, el estado de la máquina y el sistema de cobro del servicio.

Palabras claves:

- **SERVICIOS**
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIOS DE MAQUINAS DISPENSADORAS DE CAFÉ**

Abstract

The objective of the research was to evaluate the satisfaction of the service of coffee vending machines in universities and second level public health units in the metropolitan district of Quito, in order to obtain information that allows service providers to make improvements and solve problems, due to the fact that in the last years the dispensing machines have had growth in the Ecuadorian market, thanks to the speed, comfort of the service and the diffusion of the benefits of the coffee. In order to understand client satisfaction, the following theories were investigated: disconfirmation of expectations, equity and causal attribution, and models to measure the quality of service, which allowed a comparison between SERVQUAL, SERVPERF and Kano model to select the instrument suitable. However, there is no example questionnaire for the research topic, so a new instrument was developed with information about the attributes of coffee and vending drinks, consumption reasons, service characteristics and drawbacks, obtained through an interview and focus group. The survey was validated by expert coffee tasters, statisticians, marketing professionals and using the Cronbach alpha which yielded a reliable result of 85.8%. In the study, 267 surveys were carried out, using a questionnaire of 25 items, with a scale of 1 to 10 for satisfaction questions, the results determined that the main reasons for consumption of coffee dispensing machines are taste, cold, and closeness, With an average consumption of 13.41 times a month, with users from 17 to 26 years and established the relationship between the satisfaction of the service of coffee dispensing machines and the characteristics of the product, the state of the machine and the system Of collection of the service.

Keywords:

- **SERVICES**
- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **SATISFACTION OF THE SERVICES OF COFFEE VENDING MACHINES**