

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Modalidad de Titulación:

Ensayo o Artículo científico

Título de Investigación:

Comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona
Barbasquillo, Manta 2024

Autor:

Manrique Villafuerte Camila Alejandra

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Administración de Empresas

Tutor:

Cáceres Larreátegui Alba Lucía

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular (Artículo Académico) bajo la autoría de la estudiante MANRIQUE VILLAFUERTE CAMILA ALEJANDRA, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE LA ZONA BARBASQUILLO, MANTA 2024.

.La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 28 de julio de 2025.

Lo certifico,



Ing. Alba Cáceres Larreátegui, Mg.
Docente Tutora
Área: Administración de Empresas

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Articulo_Camila Manrique

7%
Textos sospechosos

3% Similitudes
9% similitudes entre documentos
4% de similitudes fuera del documento
4% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Articulo_Camila Manrique.pdf
ID del documento: b27812961320f7741c610f7936bb180dc031de79
Tamaño del documento original: 576,78 kB

Depositante: Alba Caceres
Fecha de depósito: 27/7/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/7/2025

Número de palabras: 15,047
Número de caracteres: 102,947

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upn.edu.pe https://repositorio.upn.edu.pe/handle/document/1742732698220467667 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (274 palabras)
2	repositorio.unitec.edu.co https://repositorio.unitec.edu.co/handle/document/10012961262 Estudio de la actividad...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (156 palabras) Palabras similares: 1% (126 palabras)
3	repositorio.une.edu.pe Comportamiento organizacional y compromiso profes... https://repositorio.une.edu.pe/handle/document/10012961262	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
4	www.socel.net http://www.socel.net/revista/revista.php?seccion=revista&id=380214 revista...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
5	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/handle/document/10012961262 Dayra, J. (2010). pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	alicia.concytec.gob.pe Descripción: La gestión administrativa y el desempeño... https://alicia.concytec.gob.pe/handle/document/10012961262	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	www.redalyc.org https://www.redalyc.org/pdf/revista/3339/33394056/33394056.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
3	dx.doi.org Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad d... https://dx.doi.org/10.32802/magister.29.105.1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=741031.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/document/10012961262 ANÁLISIS DE...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (67 palabras)
3	hdl.handle.net Comportamiento organizacional y calidad del servicio educat... https://hdl.handle.net/20.500.1305/14436	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (69 palabras)
4	doi.org https://doi.org/10.32802/magister.29.105.1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
5	doi.org https://doi.org/10.32802/magister.29.105.1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
6	repositorio.udh.edu.pe Comportamiento organizacional y calidad de servicio a... https://repositorio.udh.edu.pe/handle/document/10012961262	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)
7	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/document/10012961262 ANÁLISIS DE...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
8	repositorio.upse.edu.ec Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cli... https://repositorio.upse.edu.ec/handle/document/10012961262 MAF 2020-2022.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
9	doi.org https://doi.org/10.32802/magister.29.105.1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Camila Alejandra Manrique Villafuerte, con cédula de identidad **N°1316725603**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Contabilidad y Auditoría sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Camila Manrique V.

Camila Alejandra Manrique Villafuerte
C.I.: 1316725603
E-mail: e1316725603@live.uileam.edu.ec
Telf: 0981102537

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **“Comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024”**, elaborado por la egresada Manrique Villafuerte Camila Alejandra, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Ing. Morante José



Miembro del Tribunal
Ing. Zambrano Maria



Miembro del Tribunal
Abg. Franco Mónica

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, por motivarme a seguir adelante, aconsejarme y apoyarme en cada momento de mi vida, convirtiéndose en mi mayor fuente de protección y amor incondicional, especialmente a mi padre y abuela que se han convertido en mi ejemplo e inspiración para seguir en la vida, les dedico todos mis éxitos presentes y futuros, esperando ser un orgullo para ellos y cumplir cada una de las expectativas que tengan de mí.

Camila Alejandra Manrique Villafuerte

*“No importa que tan difícil o imposible sea,
no hay que perder la vista en tu objetivo ni tus sueños.”*

- *One Piece*

RECONOCIMIENTO

Le doy gracias a Dios, por bendecirme a lo largo de mi vida, protegerme y cuidarme en cada momento.

Quiero agradecerle a mi padre César Manrique, por siempre estar ahí presente apoyándome en cada decisión, acompañándome en cada paso que doy, velando por mi bienestar y seguridad, siendo mi pilar fundamental en mi vida escolar, universitaria y futura. Gracias por siempre estar ahí papá, te amo.

A mi familia por siempre darme el apoyo necesario en cada momento, por animarme y solventar cualquier duda que pudiera tener, volviéndose en mi lugar seguro y de amor incondicional. Gracias por sus enseñanzas que me han convertido en la persona que soy hoy en día, llena de valores, amor y conocimientos por compartir, estoy agradecida eternamente con cada uno de ellos.

Agradezco a mi tutora la Ing. Alba Lucía Cáceres Larreátegui por haberse convertido en mi guía y apoyo durante este proceso académico, al proporcionarme sus conocimientos, dedicación y tiempo, mostrándome que si te gusta lo que haces nada es difícil porque lo haces por gusto no por obligación. A mis docentes por brindarnos sus conocimientos, aprendizajes y experiencia para poder abordar el mundo empresarial y sus desafíos.

Gracias a mis amigos Andrea Anchundia y Mikell García por haberse convertido en un apoyo a lo largo de la carrera universitaria, siempre animándonos y aconsejándonos, también a nuestros compañeros de clases por hacer divertido el tiempo en las aulas y por crear recuerdos que no olvidare.

Camila Alejandra Manrique Villafuerte

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE LA ZONA BARBASQUILLO, MANTA 2024

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND SERVICE QUALITY IN RESTAURANTS IN THE BARBASQUILLO AREA, MANTA 2024

Camila Alejandra Manrique Villafuerte^{1*}

¹ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6127-6908>. Correo: camilalejandramv@gmail.com.

Alba Lucía Cáceres Larreátegui ²

² Docente en la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5108-445X>. Correo: alba.caceres@uleam.edu.ec.

* Autor para correspondencia: alba.caceres@uleam.edu.ec.

Resumen

El sector de la restauración cada vez es más competitivo en la zona Barbasquillo de la ciudad de Manta, cuenta aproximadamente con veinte restaurantes. Para los gerentes de estos establecimientos es fundamental realizar estrategias que permitan captar nuevos clientes y fidelizar aquellos que los frecuentan, una de esas estrategias es brindar calidad en el servicio al consumidor, la que puede verse afectada por el comportamiento organizacional en cada uno de los restaurantes de la zona; y además, como el cliente percibe este comportamiento a través del servicio recibido. Por ello el presente artículo tiene como objetivo determinar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024, por ende, se consideró una metodología con un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional, aplicándose una encuesta dirigida a una muestra de 115 personas, de las cuales 77 indicaron frecuentar los restaurantes de la zona; esto permitió determinar la relación de las variables de la presente investigación, mediante técnicas estadísticas por

medio del programa SPSS y Microsoft Excel para el análisis de los datos. Dando como resultado que un comportamiento organizacional con un ambiente positivo debe de trabajar en conjunto con las personas, el entorno y cultura organizacional, influenciando positivamente en la calidad de servicio que los restaurantes de la zona Barbasquillo brinda a sus clientes.

Palabras clave: *Comportamiento organizacional; Calidad de servicio; Colaboradores*

Abstract

The restaurant sector is becoming increasingly competitive in the Barbasquillo area of the city of Manta, where there are approximately twenty restaurants. For the managers of these establishments it is essential to implement strategies to attract new customers and retain those who frequent them, one of these strategies is to provide quality service to the consumer, which can be affected by the organizational behavior in each of the restaurants in the area; and also, how the customer perceives this behavior through the service received. Therefore, the objective of this article is to determine the influence of organizational behavior on the quality of service in the restaurants of the Barbasquillo 2024 area, therefore, a methodology with a quantitative approach with a descriptive and correlational scope was considered, applying a survey to a sample of 115 people, of which 77 indicated frequenting the restaurants in the area; this allowed determining the relationship of the variables of this research, using statistical techniques through the SPSS program and Microsoft Excel for data analysis. As a result, organizational behavior with a positive environment should work in conjunction with people, the environment and organizational culture, positively influencing the quality of service that restaurants in the Barbasquillo area provide to their customers.

Keywords: *Organizational Behavior; Quality of service; Employees*

Fecha de recibido:

Fecha de aceptado:

Fecha de publicado:

Introducción

En un entorno empresarial cada vez más desafiante, el comportamiento organizacional (CO) se ha convertido en un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad de las empresas, al ser un campo que estudia el comportamiento de los individuos internos de las organizaciones y como esa conducta puede influenciar en la eficiencia y eficacia, de tal manera que afecte la calidad de servicio en el contexto en el sector de restauración, que hoy en día es el sector que más se ha impulsado en las últimas décadas por su importancia en el sector turístico.

El comportamiento organizacional es un aspecto fundamental para el adecuado desenvolvimiento de las organizaciones en el mercado. Cevallos (2010) en su investigación titulada “Comportamiento

Organizacional y su incidencia en la Calidad en el servicio de Mueblería RILA de la ciudad de Ambato”, cuyo objetivo fue determinar el comportamiento organizacional para mejorar la calidad de servicio, como instrumento de recolección de datos usaron una encuesta que estuvo dirigida a los clientes de la organización, sobre componentes del comportamiento organizacional, como lo son: su estructura, organización, capacitación, valores, etc. Los resultados conseguidos fueron positivos, indicando la relación entre las variables del comportamiento organizacional y la calidad de servicio, sugiriendo que es importante mejorar el desempeño de los colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización.

De igual manera, Tandalla (2012) realizó un estudio sobre “El comportamiento en los empleados y su influencia en el servicio al cliente en el GRAN HOTEL, de la ciudad de Ambato”; recolectó información de diferentes hoteles que forman parte del “GRAN HOTEL”, teniendo como objetivo indagar el comportamiento de los empleados para mejorar el servicio al cliente; en el desarrollo de su investigación indica sobre que el comportamiento organizacional tiene diferentes fuerzas entre ella el comportamiento individual y colectivo que es estudiado en el CO y como este puede afectar a la calidad de servicio. Su muestra estuvo compuesta de trabajadores y consumidores; a los clientes se les preguntó acerca del CO, una de sus preguntas fue sobre la cultura organizacional. Los resultados conseguidos indican que el comportamiento si influye en la mejora del servicio que se brinda.

Por otra parte, un estudio realizado en la institución educativa Manuel Tobías García Cerrón en Perú por Deza (2020), con la finalidad de determinar la relación existente entre CO y la Calidad de Servicio de los docentes, mediante una metodología de investigación cuantitativa de tipo sustantivo y correlacional, recolectaron información con la técnica de encuesta; su muestra estuvo conformada por estudiantes y docentes. El autor indica que sus resultados determinan que existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio, siendo el CO un factor determinante para la calidad de servicio del cliente, aceptando así la hipótesis general establecida en el estudio.

Asimismo, Vivanco (2021) en su tesis de pregrado “Comportamiento Organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaaura”, empleó una metodología cuantitativo y correlacional con el objetivo de determinar la relación entre las variables mencionadas; su encuesta estuvo dirigida a clientes del servicio, obteniendo como resultado una correlación fuerte, lo que confirma su hipótesis sobre que el comportamiento organizacional si se relaciona significativamente en la calidad de servicio.

De la misma forma, Rojas (2023) realizó una investigación con el objetivo de determinar el grado de relación entre el CO y la Calidad de Servicio en el Hospital Tingo María de la ciudad de Huánua- Perú; aplicó un diseño descriptivo-correlacional y no experimental transversal, a través de una encuesta que incluyó tanto al colaborador como al cliente. El autor destaca la relevancia de la opinión de quienes adquieren el servicio debido a que ellos interactúan directamente con el personal del hospital, siendo partícipes del entorno de trabajo; además, al frecuentar el servicio adquieren experiencia, logrando identificar patrones que reflejan el CO de la organización. Los resultados obtenidos rechazan la hipótesis general del autor, sin embargo, el estudio evidencia que el comportamiento organizacional puede ser reconocido por el cliente por los aspectos que se reflejan en el servicio que reciben.

En este contexto, considerando la importancia del comportamiento organizacional para optimizar la calidad de servicio en el sector de los restaurantes, se ha visto el interés y la necesidad de investigar esta temática, por ello, la metodología del presente estudio se basa en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental; empleó una encuesta dirigida a una muestra de 115 ciudadanos de la ciudad de Manta, siendo de alcance descriptivo y correlacional con el objetivo de determinar la influencia que tiene el comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Problema general

¿De qué manera el comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?

Problemas específicos

- ¿Cómo la actitud de las personas influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?
- ¿Cuál es la influencia del entorno en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?
- ¿De qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?

Objetivo general

Determinar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.

Objetivos específicos

- Analizar la influencia de las personas en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.
- Identificar la influencia del entorno en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.
- Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.

Hipótesis general

El comportamiento organizacional influye de manera positiva en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Hipótesis específicas

- Las personas influyen en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.
- El entorno influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.

- La cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.

Variable independiente: Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional (CO), es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, grupos y estructura dentro de las organizaciones, como lo menciona Hernández y Piñero (2019), quienes indican que el CO al entrelazar estos componentes emplean diversas disciplinas por lo que se considera un campo de estudio multidisciplinario, por otro lado Jauregui (como se citó en Chenet, et al., 2022, p. 6), indica que el propósito de estudiar la interacción de estos sujetos reside en analizar como influyen en el desempeño de los colaboradores en sus funciones, proyectándose en la calidad de servicio que se esté brindando.

Cabe destacar que para realizar el estudio del comportamiento organizacional se debe de analizar diferentes aspectos como lo indica Soto:

Aquellos elementos que se deben de tomar en cuenta para comprender el CO, van desde los objetivos, políticas, procedimientos que son aspectos que se ven a simple vista hasta aquellos que son difíciles de observar como lo son las percepciones y actitudes de los colaboradores, interacciones informales y los conflictos que se presentan entre los miembros de un grupo de trabajo. (2020, p.15)

Aguilar, et al. (2023), señala que el comportamiento organizacional se ha convertido en una herramienta esencial para los gerentes, debido a que permite impulsar la eficiencia y eficacia de las entidades; además menciona que al estudiar el comportamiento de los individuos dentro de la organización permite crear estrategias o actividades que se adapten a las necesidades del talento humano, el cual se puede ver influenciado por otros colaboradores, el entorno donde se desarrollan sus actividades y la cultura organizacional que posee la empresa.

Dimensiones de la Variable independiente:

Personas

Para que una organización funcione de manera adecuada, requiere de diversos recursos que permitan realizar sus operaciones, entre estos se encuentra el talento humano, en otras palabras, un equipo de colaboradores capacitados para desarrollar de manera eficiente las actividades para alcanzar los objetivos empresariales. Alves (2023) se refiere a la dimensión personas como aquel "capital humano que posee habilidades, aptitudes, competencias y capacidades para trabajar eficazmente en equipo y desarrollar relaciones constructivas con los clientes", con el objetivo de obtener críticas constructivas sobre las prácticas de la organización y modificarlas según sea necesario.

De acuerdo con Soto (2020), uno de los objetivos del comportamiento organizacional es identificar las necesidades de los colaboradores (personas) para que se sientan cómodos en la organización, buscando

que se sientan motivados y satisfechos con su trabajo, debido a que un colaborador que se siente valorado se desempeña mejor en sus actividades, contribuyendo al éxito de la organización.

Entorno

El entorno es uno de los componentes del comportamiento organizacional, dado a que influye en los colaboradores y como estos se desempeñan en él, por lo que es importante que las empresas promuevan un entorno de trabajo positivo y en condiciones para que sus colaboradores estén cómodos y desarrollen de forma adecuada sus actividades. De acuerdo con Peña, et al. (2022), el entorno es todo lo que envuelve a la organización, el promover un entorno laboral saludable resulta en que los resultados sean favorables para las empresas, tanto en los costos y la productividad de su talento humano.

Con relación a esto, Martínez (2022), manifiesta que un "entorno adecuado de trabajo impacta directamente al desempeño, motivación, compromiso y productividad de los colaboradores para completar las tareas"; pero de qué forma influye el entorno en los colaboradores, de acuerdo a estos dos autores, al brindar un espacio que cubra con las necesidades para el desarrollo de la actividad y que exista un buen ambiente laboral, influirá en la satisfacción laboral de los colaboradores, impactando de manera positiva los aspectos mencionados por Martínez.

Cultura Organizacional

La cultura Organizacional es el conjunto de valores, creencias, normas y reglas de una empresa, López (2020) la define como la identidad de la organización, compuesta de un conjunto de costumbres y tradiciones que están relacionadas con la filosofía propia de la entidad, siendo esta transmitida y compartida a los colaboradores, la cultura organizacional queda en evidencia a través de las actitudes, conductas y valores de su equipo de trabajo, constituyendo el desempeño que tengan en sus actividades.

Macías (2021) manifiesta que la cultura organizacional se encuentra sujeta a cambios dentro de la filosofía de la empresa, debido a las nuevas tendencias que están enfocada a mejorar los resultados de la entidad, además afirma que es un elemento clave para las organizaciones, dado a que influye en el comportamiento y rendimiento de los colaboradores, traduciéndose en mayores resultados y ventaja competitiva en el mercado.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Hoy en día un factor clave para la sostenibilidad de una empresa es la calidad de servicio, de acuerdo con Calle & Lucas (como se citó en Orrala, 2022), se refieren a ella como el "conjunto de procesos para satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores, lo cual conforma la confiabilidad, responsabilidad y seguridad".

Por otra parte, la calidad de servicio es un factor fundamental para el aumento del rendimiento del personal como lo indica Bailón, et al. (2023), dado a que tienen una influencia significativa en todos los elementos que componen la organización, siendo resultado de la implementación de la calidad total en la organización, la cual tiene su enfoque en la mejora del desempeño de las empresas.

La importancia de la calidad de servicio de acuerdo con Torres (2023), recae en como percibe el servicio brindado el cliente/consumidor, si el servicio cubierto las necesidades del usuario, la organización tendrá más presencia en el mercado, sin embargo, la calidad del servicio está compuesta de diferentes elementos o directrices que contribuyen a completar un servicio de calidad, como lo son que el servicio cumpla con las normativas correspondientes para su actividad, que cumpla con lo que promete, que sus colaboradores posean ciertas habilidades y características para tratar al cliente durante su estadía en la empresa.

Estas características son analizadas mediante el modelo Servqual que mide la calidad de servicio desde la percepción y expectativa del cliente, algunas de sus dimensiones son la capacidad de respuesta, empatía y la responsabilidad, al realizar esta evaluación la empresa puede identificar aquellos aspectos que debe de mejorar para aumentar la calidad de servicio que ofrece, al mismo tiempo que aumenta la satisfacción del cliente.

Dimensiones de la Variable Dependiente:

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a la agilidad y rapidez que tiene una organización para reaccionar a las solicitudes del cliente, resolviendo el problema de manera eficiente. Neyra, et al. (2021) y Moreira, et al. (2020), la definen como el compromiso de la empresa con el cliente, la manera de reacción de los colaboradores que están en contacto directo con el cliente debe de mostrar un interés genuino ante los requerimientos y dudas del consumidor, siendo así percibido por el cliente, construyendo así relaciones sólidas y duraderas.

Empatía

La empatía es la capacidad de comprender como se siente el otro y no mostrarse indiferente ante la situación problemática o emocional de otra persona, para Fernández, et al. (2021), “es capacidad de ponerse en el lugar del otro y como los problemas que enfrentan pueden afectar a la persona”. Según con Padilla y Calvopiña (2024), la empatía en el sector de servicio es un elemento importante, debido que al ser una capacidad de comprender al otro y desarrollar una conexión con él, permite que la atención al cliente y la satisfacción de este mejore.

Seguridad

La seguridad hace referencia al conjunto de estrategias y acciones que realiza una empresa para mantener el bienestar e integridad de sus clientes dentro de sus dominios, Parasuraman (citado por Carhuacho, et al., 2021) menciona que esta dimensión hace referencia a la "atención y conocimientos que muestran los colaboradores y la credibilidad y confianza que se les brinda a los clientes durante su atención".

En contribución Paredes y Santos (2022), señalan que está relacionada con la confianza, credibilidad y profesionalismo que tienen los colaboradores ante los clientes; además hacen hincapié en la eficacia que

tienen las organizaciones cuando cuentan con colaboradores capacitados para realizar solicitudes de los clientes de manera eficiente.

Materiales y métodos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se empleó una investigación con enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional, que permitió determinar la relación de las variables del presente trabajo mediante técnicas estadísticas, aplicando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel para el análisis de los datos. Además, se realizó una investigación de diseño no experimental para evaluar los resultados obtenidos a través de una encuesta conformada por una pregunta filtro y 15 preguntas, dirigida a una muestra de 115 encuestados de la zona de investigación, con el fin de determinar la influencia del comportamiento organizacional y calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Población y Muestra

De acuerdo con el último censo realizado en Ecuador en 2022, la zona urbana de Manta tiene una población total de 261.871. Para el desarrollo del instrumento de investigación se empleó la fórmula de muestreo para una población finita, para posteriormente determinar una muestra por conveniencia:

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Parámetro estadístico del Nivel de confianza (NC). En este caso el NC es el 95%, siendo así Z igual a 1.96.

N: Tamaño de la población.

p: Probabilidad de que ocurra el evento. (50%)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento. (50%)

e: Margen de error deseado, en este caso es de 5%

Al reemplazar los valores de la formula se consigue una muestra de:

$$n = \frac{261.871 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (261.871 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{251396,16}{655,635}$$

$$n = 384$$

En la presente investigación se realizó una muestra por conveniencia, dado a que la ciudad de Manta está compuesta de cinco parroquias urbanas (Manta, Tarqui, Los Esteros, San Mateo y Eloy Alfaro). Se ha considerado conveniente aplicar para esta muestra a 115 personas. Sin embargo, para garantizar la consistencia de los datos obtenidos, la primera pregunta del instrumento de recolección es una pregunta filtro, ¿Usted frecuenta los restaurantes de la zona Barbasquillo?, por lo que la muestra fue de 77 usuarios de los 115 encuestados, debido a la exclusión de 38 personas por la naturaleza de la pregunta.

La consistencia de los datos se debe a que los encuestados tienen una interacción continua con el personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo, teniendo así la capacidad de percibir las conductas repetitivas y actitudes que reflejan el comportamiento organizacional, siendo esta experiencia lo que les permite a los consumidores evaluar el CO a través del servicio que reciben.

Resultados y discusión

Para el procesamiento de los resultados del instrumento de investigación se utilizó la herramienta SPSS y el programa Microsoft Excel.

Fiabilidad

Tabla 1: Coeficiente de fiabilidad, según Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	15

Fuente: Elaborado por Manrique Camila y Cáceres Alba

El valor que se obtuvo es de 0,933 que de acuerdo con la clasificación de intervalos para los niveles de fiabilidad del Alfa de Cronbach (0,9 a 1), indica que la valoración del instrumento es “Excelente” al haber sido analizado los 15 elementos que corresponden a las preguntas de la encuesta.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

- Hi: El comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.
- Ho: El comportamiento organizacional no influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Tabla 2: Correlación de la hipótesis general, según Rho Spearman.

Rho de Spearman		Coeficiente de correlación de		X: Comportamiento Organizacional	Y: Calidad de Servicio
				1,000	,634**

X:	Sig. (bilateral)	.	<,001
Comportamiento Organizacional	N	77	77
Y: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	77	77

Fuente: Información recopilada de las encuestas realizadas y procesadas de la herramienta SPSS

La prueba de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0,634 determinando una correlación “Moderada” entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio. Así mismo, el valor de p fue menor de 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Hipótesis Específicas

- Hi: Las personas influyen en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.
- Ho: Las personas no influyen en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

Tabla 3: Correlación de la hipótesis específica 1, según Rho Spearman.

		X1: Personas	Y: Calidad de Servicio
Rho de Spearman	X1: Personas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,564**
		N	<,001
		N	77
	Y: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,564**
		Sig. (bilateral)	1,000
		<,001	.
		N	77

Fuente: Información recopilada de las encuestas realizadas y procesadas de la herramienta SPSS

La prueba de correlación de Spearman obtuvo como resultado un coeficiente de 0,564 considerándose como un resultado una relación “Moderada” entre las personas y la calidad de servicio, además se observa que el valor de p es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, determinando que las personas influyen en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

- Hi: El entorno influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.
- Ho: El entorno no influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

Tabla 4: Correlación de la hipótesis específica 2, según Rho Spearman.

		X2: Entorno	Y: Calidad de Servicio
Rho de Spearman	X2: Entorno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,454**
		N	<,001
	Y: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,454**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001

Fuente: Información recopilada de las encuestas realizadas y procesadas de la herramienta SPSS

El coeficiente de correlación Spearman fue de 0,454; lo que se considera como una correlación “Moderada” entre el entorno y la calidad de servicio, igualmente, se indica que el valor de p es menor a 0,05 aceptando así la hipótesis alternativa, concluyendo que el entorno influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

- Hi: La cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.
- Ho: La cultura organizacional no influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

Tabla 5: Correlación de la hipótesis específica 3, según Rho Spearman.

		X3: Cultura Organizacional	Y: Calidad de Servicio
Rho de Spearman	X3: Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,640**
		N	<,001
	Y: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001

Fuente: Información recopilada de las encuestas realizadas y procesadas de la herramienta SPSS

El coeficiente de correlación de Spearman resulto en 0,640 indicando una correlación “Moderada” entre la cultura organizacional y calidad de servicio, además el valor de p obtenido fue menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, determinando que la cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo.

Resultados consolidados

El análisis consolidado de las 15 preguntas de la encuesta acerca del comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.

Tabla No. 6: Resultado General

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Bueno	269	23%
	Bueno	688	60%
	Regular	187	16%
	Malo	11	1%
	Muy Malo	0	0%
Total		1155	100%

Fuente: Elaborado por Manrique Camila y Cáceres Alba

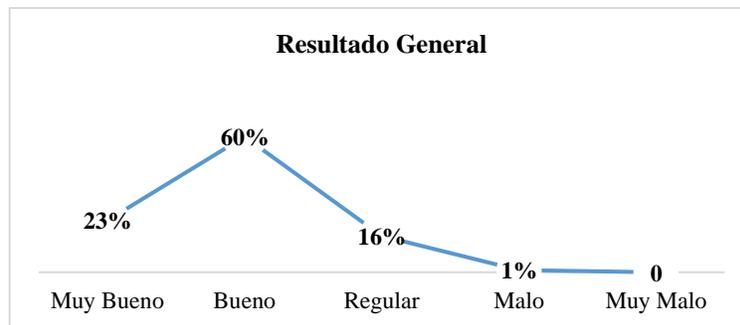


Figura 1. Resultado general

Los resultados muestran que la mayoría de los restaurantes de la zona Barbasquillo poseen un comportamiento organizacional y calidad de servicio satisfactorio, debido a que el 83% de las respuestas indicaron que desde la perspectiva de los encuestados estos aspectos son favorables, lo cual señala que los colaboradores se desenvuelven en un ambiente laboral positivo siendo este reflejado en su compromiso con su trabajo cumpliendo así las expectativas de los consumidores sobre el servicio. Sin embargo, el 16% lo calificó como Regular, lo que demuestra que estos establecimientos deben motivar a sus colaboradores e implementar estrategias para alcanzar un desempeño mayor; el 1% lo percibe como Malo, lo cual indica que el comportamiento organizacional y su calidad de servicio en general es positivo, ya que ese 1% corresponde a 11 respuestas negativas de 1155 respuestas, por ende los restaurantes de esta zona deben de estar constantemente realizando cambios para cumplir las expectativas del mercado. Como lo manifiestan Aguilar, et al. (2023) y Bailón, et al. (2023), el comportamiento organizacional permite impulsar la eficiencia y eficacia de las entidades, dado a que se relaciona con la calidad de servicio, siendo este un factor para aumentar el rendimiento de la organización, debido a que influye en los elementos que la componen, siendo el resultado de la implementación de la calidad total, la cual tiene su enfoque en la mejora del desempeño de las empresas.

Discusión

La hipótesis general planteaba que el comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024. Los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos recolectados confirman la hipótesis, dado a que existe una correlación moderada con un valor de 0,63; de la misma manera, las hipótesis específicas fueron confirmadas con una correlación de Moderada lo que indicó que las personas, el entorno y cultura organizacional que poseen los restaurantes de la zona Barbasquillo influyen en la calidad del servicio que reciben los clientes que visitan estos locales. Lo que sugiere que los colaboradores al percibir un ambiente organizacional positivo, el compromiso que tiene con la entidad aumenta lo cual se ve reflejado en el desempeño de sus tareas resultando en que el cliente quede satisfecho con la calidad del servicio del local.

Esto coincide con el resultado obtenido por Deza (2020) en su tesis de posgrado “Comportamiento organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes en la institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019”, quien también encontró que el comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio, así mismo como las personas y el entorno en que se encuentran afectan la manera en que los colaboradores se desempeñan en sus actividades para brindar una calidad de servicio favorable para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sin embargo la influencia que presentan las hipótesis de Deza resultaron ser de correlación muy fuerte en el entorno educativo.

Del mismo modo, este resultado coincide con los obtenidos por Vivanco (2021) en su tesis de pregrado “Comportamiento Organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas; su encuesta estuvo dirigida a clientes del servicio, obteniendo como resultado una correlación fuerte confirmando así su hipótesis sobre que el comportamiento organizacional si se relaciona significativamente en la calidad de servicio.

Por otro lado, la tercera hipótesis específica la cual planteaba que la cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024. Los resultados obtenidos afirman esta hipótesis con una correlación moderada de 0.64, lo cual coincide con lo obtenido por Tuesta, et al. (2023) en su artículo científico acerca de “Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana”, cuya investigación concluyó que la correlación de las variables es muy alta en el entorno universitario. Estos resultados indican que es fundamental fomentar una cultura organizacional positiva para crear un ambiente adecuado donde los colaboradores se sientan parte de una familia, es decir mejorar la relación entre los colaboradores para que el trato hacia el cliente sea adecuado y la comunicación fluya correctamente para el cumplimiento de las actividades.

Esta diferencia de nivel de correlación se debe a que la presente investigación estuvo dirigida a los clientes, para conocer como ellos perciben el comportamiento organizacional de los restaurantes de la zona Barbasquillo, a través de sus experiencias en los locales de restauración. Sin embargo, una limitación del estudio fue que no se encontraron investigaciones a nivel local sobre el comportamiento organizacional y calidad de servicio en restaurantes en años anteriores para realizar una comparación de

que, si ha crecido la influencia o se ha mantenido, además para investigaciones futuras, se recomienda complementar con encuestas internas para una visión más completa de la influencia del comportamiento organizacional en la calidad del servicio.

Conclusiones

El objetivo general del presente estudio fue determinar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo. A partir de los resultados obtenidos, se logró la comprobación de la hipótesis mediante la herramienta SPSS: El comportamiento organizacional si influye de forma positiva en la calidad del servicio de los restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.

Con respecto al primer objetivo específico, analizar la influencia de las personas en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024, los resultados indicaron que el comportamiento individual y atención que se brindan en estos locales si influyen de manera moderadamente en la calidad de servicio de los restaurantes de esta zona, debido a que estos indicadores están relacionados con el ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores.

En relación con el segundo objetivo específico identificar la influencia del entorno en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024, los hallazgos señalan que el entorno tiene una influencia en la calidad de servicio, ya que el entorno se encuentra formado de la tecnología e instalaciones, las cuales afecta la perspectiva que tiene el cliente en la organización, además demuestra el interés que tienen los locales en brindar un espacio adecuado y confortable para sus clientes durante el servicio, por otra parte, la presentación del personal para el cliente es importante, dado a que proyecta los valores, compromiso y profesionalismo inculcan los restaurantes de la zona en sus colaboradores.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024, se observó que es importante poseer una comunicación fluida en el sector de restaurantes para evitar retrasos en el proceso que puede terminar en disgustos para los consumidores, así mismo se debe trabajar continuamente para mantener un clima laboral positivo, ya que se relaciona directamente con el desempeño de los colaboradores que son un componente clave para la calidad del servicio, por otro lado, la adaptación de la demanda juega un papel crucial en los restaurantes de la zona Barbasquillo, dado a que con ella ha demostrado su capacidad para abordar los diferentes cambios y tendencia de la demanda satisfaciendo los diferentes gustos de sus clientes, esto evidenció la influencia que tiene el entorno en la calidad de servicio de los restaurantes.

En conclusión, los resultados se encuentran fundamentados de las hipótesis las cuales demuestran que se logró cumplir con el objetivo general propuesto en el estudio, lo que indica que un comportamiento organizacional en donde las personas, el entorno y cultura organizacional trabajan en conjunto para un ambiente positivo, influyendo positivamente en la calidad de servicio que los colaboradores de los restaurantes de la zona Barbasquillo brinda a sus clientes.

Referencias

- Aguilar, P., Valdo, J., Raudales, E., Andino, P., & Sarmiento, R. (2023). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional: Análisis bibliométrico. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/993/99376074006/99376074006.pdf>
- Alves, O. (2023). Comportamiento Organizacional. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eZIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=comportamiento+organizacional+%22personas%22&ots=FAXAO9XaGJ&sig=HMicNsmRSFqrjCP291cLwT8hY54#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional%20%22personas%22&f=false>
- Bailón, G., Zamora, M., & Cáceres, A. (2023). La calidad total de servicios y la productividad empresarial en farmacéutica de manta: caso cofarve. REFCale: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 11(2), 28–66. Recuperado a partir de <https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3754>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Ceballos, I. (2010). Comportamiento organizacional y su incidencia en la calidad en el servicio de mueblería RILA de la ciudad de Ambato. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a5e769a6-b59f-4a5a-9f6d-f280be7827b4/content>
- Chenet, M., Salazar, G., Garcés, N., Lagos, G., & Bastidas, J. (2022). Fundamentos del comportamiento humano. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vKmzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=comportamiento+organizacional+%22personas%22&ots=dRSfqsU1A1&sig=xu9gZakEsiASNVkYB16KR9ZgZ7A#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional%20%22personas%22&f=false>
- Deza, E. (2020). Comportamiento organizacional y calidad de servicio del servicio educativo de los docentes en la institución educativa Manuel Tobías García Cerrón-Puente Piedra-2019. [Tesis posgrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4496/DEZA%20SANTILL%20%81N%20%20ELSA%20LIDIA%20-%20MAESTR%20%8dA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, M., León, J., Muñoz, A., Sánchez, M., Vaz, P., & Vázquez, O. (2021). Implicación y permanencia de los voluntarios en organizaciones de servicios sociales. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iD04EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=%22Disposici%C3%B3n+de+ayuda+se%22&ots=PI0dNNXekl&sig=bIFld5AsCUCofX1CWmDyWGH_Q_yw#v=onepage&q=%22Disposici%C3%B3n%20de%20ayuda%20se%22&f=false

- Hernández, J., & Piñero, M. (2019). Comportamiento organizacional del docente universitario ante el cambio institucional de la universidad politécnica territorial José Antonio Anzoátegui (UPTJAA). REFCAL: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 7(1), 115–142. Recuperado a partir de <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2983>
- López, C. (2020). Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral caso: INSELMED. [Tesis de posgrado de la Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7761/1/T3350-MAE-L%20c3%b3pez-Diagnostico.pdf>
- Macías, S. (2021). La cultura organizacional y desempeño laboral de los profesionales del centro de salud tipo C del cantón Manta ante la crisis sanitaria. [Tesis de posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio institucional UNESUM. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3964/1/TESIS%20MAESTRIA..pdf>
- Martínez, O. (2022). La motivación laboral como componente gerencial productivo para favorecer el clima organizacional de las empresas en Colombia. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/c5e7e1bb-820e-4cdc-8175-887e4e7a52fe/content>
- Moreira, L., Espinoza, O., Zapata, M., & Granda, M. (2020). Calidad del servicio de "FEDOTAXI APP", desde la percepción de los clientes. Revista Universitaria y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-209.pdf>
- Neyra, L., Flores, J., & Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Orrala, A. (2022). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa pública Cnel EP. Del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8192/1/UPSE-MAP-2022-0032.pdf>
- Padilla, G., & Calvopiña, D. (2024). La empatía y la prestación de servicios de salud del Centro de Especialidades La Ecuatoriana IESS. Arandu UTIC, 11(2), 472–484. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.279>
- Paredes, P., & Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. RAC: Revista Angolana de Ciencias. <https://www.ajol.info/index.php/rac/article/view/228235/215487>
- Peña, B., & Arango, G. (2022). Entorno laboral saludable para la práctica asistencial de enfermería: revisión de literatura. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 12(1), 1-11. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2022.8290>
- Rojas, D. (2023). Comportamiento organizacional y calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad de Huanuco]. Repositorio Institucional UDH <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4905/Rojas%20Ponce%20c%20Dionicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Soto, N. (2020). Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación. [Tesis pregrado de la Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2388>
- Tandalla, M. (2012). El comportamiento organizacional y su influencia en el servicio al cliente en el “Gran Hotel” de la ciudad de Ambato. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/cc650da6-9372-47ba-9e23-4c87cb300746>
- Torres, C. (2023). Gestión de la atención al cliente/consumidor-2da edición. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ZOrGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=calidad+de+servicio,+libros&ots=cx7sVGf-6x&sig=hHDvuKuMhEnC2SUur4Muafy9-os#v=onepage&q&f=false
- Tuesta, J., Riva, R., Pérez, C., & Pinchi, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>
- Valdivieso, M., & Suárez, R. (2023). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el hotel de carretera “Pasión Chocolate”, periodo 2022. *MQRInvestigar*, 7(4), 2818–2835. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2818-2835>
- Vivanco, R. (2021). Comportamiento Organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional, José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5938/ROSARIO%20KATHERINE%20VIVANCO%20PALOMINO.pdf?sequence=1>

Anexos

Anexo 1: Normas de autor de la revista

NORMAS GENERALES DE PUBLICACIÓN

El Comité Editorial de la Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS ha establecido las siguientes normas para los artículos que serán sometidos al arbitraje para su publicación.

La Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, acepta revisar artículos científicos relacionados con el enfoque y el alcance de esta.

✓ SECCIÓN INVESTIGACIÓN

- Los trabajos enviados deben ser artículos de investigación científica originales e inéditos, resultado o avances de un proceso de investigación o de una reflexión teórica profunda que constituya un aporte significativo al desarrollo del conocimiento.
- Adicionalmente, la última sección de la revista está destinada a la publicación de contribuciones y ensayos sobre temas vinculados al área académica o social.
- Al inicio de cada año, se publicará el índice correspondiente a los artículos y ensayos publicados en el último año.

✓ EXTENSIÓN, FORMATO Y ESTRUCTURA

- El artículo tendrá una extensión **mínima de diez (10) y máxima de veinte (20) páginas** escritas, incluyendo las notas, cuadros y referencias.
- Cuando se requiera el apoyo de **gráficos, tablas, cuadros, fotos o mapas, sin excederse de dos**, el autor deberá enviarlo por internet al correo electrónico señalado anteriormente, (sin impórtalos desde Word; los gráficos, tablas y cuadros en el formato original y las fotos o mapas, en formato PNG o JPG, manteniendo la estructura del documento) e indicando el lugar y la página donde serán colocados, o si estos van a ser incluidos como anexo o apéndice del artículo. En cualquier caso, deberán ser de calidad suficiente y legible como para permitir su óptima reproducción.

✓ ASPECTOS QUE DEBE CONTENER EL ARTÍCULO

- **Resumen:** Los trabajos llevarán un resumen en **español e inglés (abstract)**, de tipo informativo, donde se plantee el problema estudiado, el objetivo, los métodos usados y los principales resultados y conclusiones, con una extensión no mayor de (200) palabras y en un sólo párrafo **a un solo espacio**. Debajo de ambos resúmenes y en el idioma respectivo, se deben indicar no menos de tres descriptores **(03) o palabras clave y un máximo de (5) palabras clave** del artículo/ensayo. ***El Abstract debe ser una traducción coherente, no producto de un traductor de internet.**
- **Introducción:** Debe contener el planteamiento claro y sencillo del problema, las referencias previas de abordaje de este, las posibles interrogantes y suposiciones que orientaron el trabajo, objetivo y el enfoque que el autor empleó.
- **Cuerpo (teoría y conceptos, metodología, análisis de resultados y discusión):** En esta sección se describe como se hizo el trabajo. Las actividades, materiales y procedimientos que se utilizaron o realizaron, se incorporan en la narración a medida que se explica el procedimiento seguido. En forma general la secuencia para presentar los

Anexo 2: Envío del artículo a la revista

The screenshot shows the user interface for submitting articles. At the top, the journal name is displayed in a dark blue header. Below the header, there are navigation tabs for 'Mi lista' (1) and 'Archivos' (1), along with an 'Ayuda' button. The main content area is titled 'Mis envíos asignados' and includes a search bar with the text 'Buscar', a 'Filtros' button, and a 'Nuevo envío' button. A submission entry is visible, showing the ID '1538', the author 'Manrique Villafuerte et al.', and the title 'COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURA...'. The entry also indicates '0/0' items, a 'Revisión' status, and 'Ver' and dropdown menu options.

Anexo 3: Operacionalización de las variables

Tema	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024	X: Comportamiento Organizacional (Vivanco, 2021) (Rojas,2023)	Personas	Comportamiento individual (Vivanco, 2021)	¿Cómo calificaría el comportamiento del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo?
			Atención al cliente (Vivanco, 2021)	¿Cómo evaluaría la amabilidad y cortesía del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo?
		Entorno	Tecnología instalaciones (Vivanco, 2021)	¿Cómo calificaría las instalaciones y tecnología de los restaurantes de la zona Barbasquillo?
			Presentación del personal (Rojas,2023)	¿Cómo evaluaría el atuendo y presentación del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo?
		Cultura organizacional	Comunicación (Rojas,2023)	¿Cómo calificaría la claridad de la comunicación del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo al momento de brindar el servicio?
			Clima laboral (Macias, 2021)	¿Cómo evaluaría el ánimo y la disposición del personal en relación con la calidad de la atención que recibe en los restaurantes de la zona Barbasquillo?
			Adaptabilidad de la demanda (Macias, 2021)	¿Cómo calificaría la capacidad de los restaurantes de la zona Barbasquillo para adecuarse a los cambios de la demanda?

Y: Calidad de Servicio (Vivanco, 2021) (Rojas,2023)	Capacidad de respuesta	Tiempo de servicio (Rojas,2023)	¿Cómo evaluaría el tiempo de espera de los restaurantes de la zona Barbasquillo?
		Disposición de ayuda (Rojas,2023)	¿Cómo calificaría el interés de los colaboradores de los restaurantes de la zona Basbarquillo al momento de escuchar sus solicitudes?
		Resolución de problemas (Orrala, 2022)	¿Cómo evaluaría la capacidad del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo para manejar situaciones complejas o inesperadas durante el servicio?
	Empatía	Atención personalizada (Vivanco, 2021)	¿Cómo calificaría la atención de los colaboradores en los restaurantes de la zona Barbasquillo hacia sus necesidades e inquietudes como cliente?
		Comprensión del cliente (Rojas,2023)	¿Cómo evaluaría la comprensión del personal de los restaurantes de la zona Barbasquillo ante sus pedidos?
	Seguridad	Profesionalidad (Vivanco, 2021)	¿Cómo calificaría el conocimiento del personal en relación de los productos o servicios que ofrecen los restaurantes de la zona Barbasquillo?
		Credibilidad (Rojas,2023)	¿Cómo evaluaría la confiabilidad de la información brindada por los colaboradores ante sus inquietudes sobre los platillos?
		Confianza (Vivanco, 2021)	¿Cómo calificaría la confianza que le ofrece la calidad de servicio de los restaurantes de la zona Barbasquillo para su pronto regreso?

Fuente: Elaborado por Manrique Camila y Cáceres Alba

Anexos 4: Matiz de consistencia

TEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Comportamiento organizacional y calidad de servicio en los restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024	<p>General:</p> <p>¿De qué manera el comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia del comportamiento organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.</p>	<p>General:</p> <p>El comportamiento organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024</p>	<p>X:</p> <p>Comportamiento Organizacional</p>	<p>Personas</p> <hr/> <p>Entorno</p> <hr/> <p>Cultura organizacional</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo y Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: 261,871</p> <p>Muestra: 384</p> <p>Muestra por conveniencia: 115</p>
	<p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la actitud de las personas influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?</p>	<p>Específicos:</p> <p>1. Analizar la influencia de las personas en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.</p>	<p>Específicos:</p> <p>1. Las personas influyen en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.</p>	<p>Y: Calidad de Servicio</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	

2. ¿Cuál es la influencia del entorno en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?	2. Identificar la influencia del entorno en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.	2. El entorno influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.		Empatía	Muestra condicional: 77 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
3. ¿De qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024?	3. Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo 2024.	3. La cultura organizacional influye en la calidad de servicio en los Restaurantes de la zona Barbasquillo, Manta 2024.		Seguridad	Programa para el procesamiento de datos: Microsoft Excel y SPSS

Fuente: Elaborado por Manrique Camila y Cáceres Alba

Anexos 5: Instrumento de recolección

