ABSTRACT

El objetivo del presente estudio fue identificar la calidad en el servicio desde el punto de vista del cliente, un tema que se ha abordado escasamente en estos años en nuestro país, pero que ha tomado interés en otros desde antaño.

En esta investigación se entrevistaron 60 personas de ambos sexos, con edades que fluctuaron de 20 a 65 años, todas ellas fueron entrevistadas en el Restaurante “Los Girasoles” ubicado en la ciudad de México. El instrumento de medición utilizado como se menciona anteriormente, fue una entrevista con 42 reactivos, los cuales tocaron puntos importantes de los momentos de verdad que tiene un cliente desde antes de entrar al restaurante hasta salir de el mismo.

Se comprobó que existen puntos débiles en el entrenamiento de los meseros y hostess, así mismo se tiene que trabajar en el señalamiento de baños y estacionamiento. Finalmente en la parte que correspondiente a las instalaciones es necesario hacer énfasis en el mantenimiento de ellas.