

#### **4.1 Introducción**

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer al lector los resultados obtenidos y el análisis que se hizo de los datos después de aplicar el instrumento de evaluación.

#### **4.2 Análisis de la información**

Para el análisis de la información se utilizó Excel. Éste programa resultó de gran utilidad para realizar las figuras que permitieron determinar la satisfacción de los comensales, ya que se guardó una base de datos (ver anexo D) que contenían las respuestas dadas por los comensales al cuestionario entregado.

#### **4.3. Amabilidad del personal.**

La amabilidad del personal, fue calificada por los comensales como muy buena, ya que como se observa en la figura 4.1, obtuvo porcentajes de 1% para regular, 35% para bueno y 64% para excelente, con lo que se puede decir que los clientes se muestran satisfechos con este aspecto.

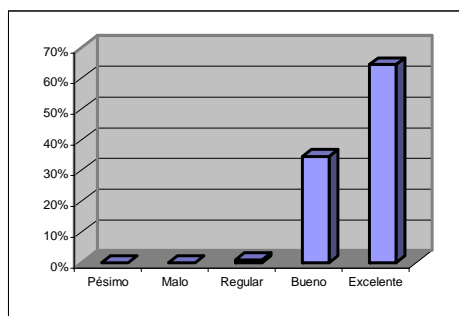


Figura 4.1. Amabilidad del personal

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Trato del personal

El trato del personal, puede calificarse como muy bueno, ya que las categorías de pésimo, malo y regular, tuvieron cero por ciento, mientras que las de bueno y excelente tuvieron 39% y 69% respectivamente.

#### 4.5 Ventilación del restaurante.

La ventilación del restaurante, tuvo porcentajes de uno por ciento para malo, 22 por ciento para regular, 53 por ciento para bueno y 24 por ciento para excelente, como se aprecia en la figura 4.2, lo que significa que los comensales tuvieron una respuesta positiva para esta variable.

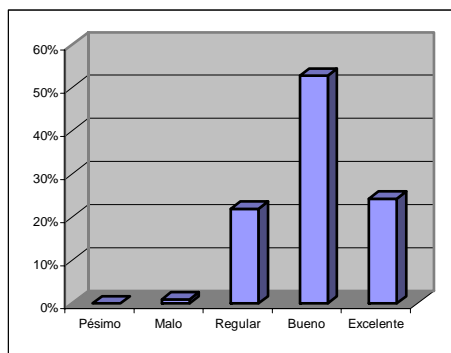


Figura 4.2. Ventilación del restaurante

Fuente: Elaboración propia

#### 4.6. Higiene del restaurante.

La higiene del restaurante, se puede considerar muy buena, ya que los porcentajes que la califican, quedaron como sigue: pésimo y malo 0%, regular 1%, bueno 45% y excelente 54%.

#### 4.7 Higiene de los baños.

Los comensales respondieron de manera positiva a la variable de higiene de los alimentos, ya que como se aprecia en la figura 4.3, la categoría de bueno tuvo 49%, regular 5% y excelente 46%.

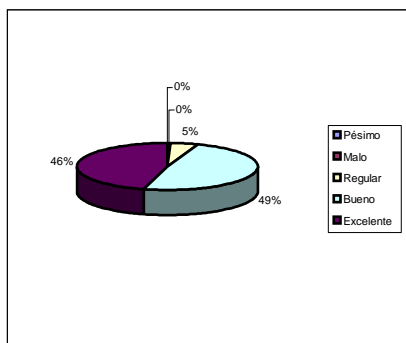


Figura 4.3. Higiene de los baños

Fuente: Elaboración propia

#### 4.8 Temperatura de los alimentos.

La higiene de los alimentos, ha sido considerada por los comensales como muy buena, ya que como se aprecia en la figura 4.4, esta variable tuvo los siguientes porcentajes: regular 5%, bueno 38% y excelente 57%.

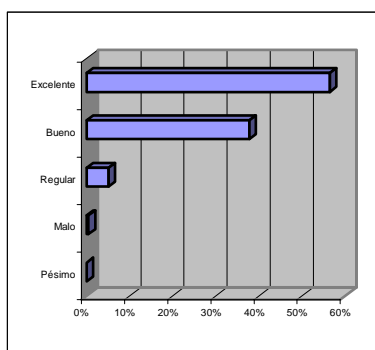


Figura 4.4. Temperatura de los alimentos

Fuente: Elaboración propia

#### 4.9 Sazón de los alimentos.

Esta variable tuvo resultados satisfactorios, ya que como se observa en la figura 4.5, la categoría de bueno obtuvo un porcentaje de 50%, mientras que excelente tuvo 44% y regular 6%.

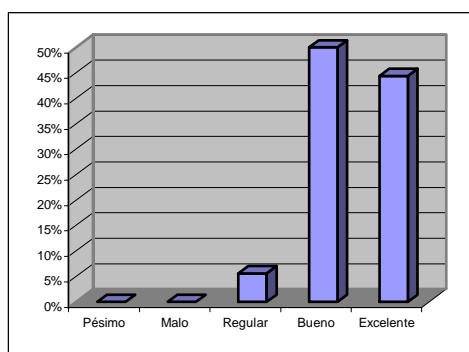


Figura 4.5 Sazón de los alimentos

Fuente: Elaboración propia

#### 4.10 Calidad de los alimentos.

La calidad de los alimentos, fue calificada por los comensales como muy buena, al observarse porcentajes de 5% para regular, 43% para bueno y 52% para excelente.

#### 4.11. Variedad en el menú.

La variedad en el menú tuvo un resultado positivo, ya que como se aprecia en la figura 4.6. los comensales la calificaron como sigue: 9% regular, 53% bueno y 37% excelente.

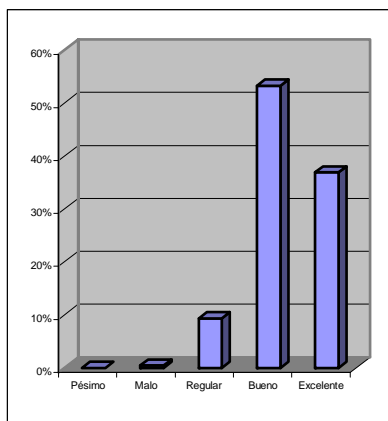


Figura 4.6. Variedad en el menú.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.12 Calidad de las bebidas.

La calidad de las bebidas tuvo una respuesta positiva por parte de los comensales, ya que como se aprecia en la figura 4.7, la categoría de bueno obtuvo el 47% de las respuestas, excelente 46% y regular 7%.

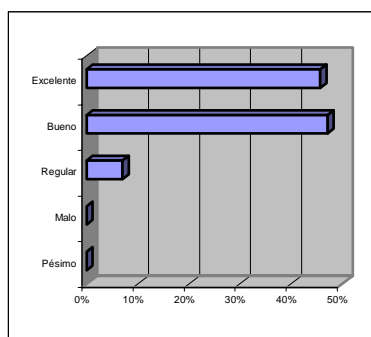


Figura 4.7. Calidad de las bebidas

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.13 Calidad de la carne

La calidad de la carne, fue calificada por los comensales como muy buena, esto debido a que como se observa en la figura 4.8, obtuvo porcentajes de 60% para excelente, 36% para bueno, 4% para regular y 0% para pésimo y malo.

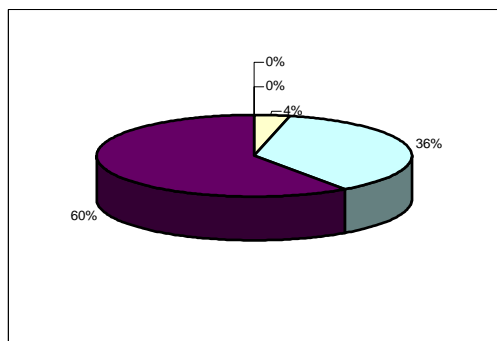


Figura 4.8. Calidad de la carne

Fuente: Elaboración propia.

**4.14 Precio de los platillos.**

El precio de los platillos obtuvo un resultado satisfactorio, ya que el 57% de los comensales lo calificaron como bueno, el 25% excelente y el 17% regular.

**4.15 Presentación de los platillos.**

La presentación de los platillos, obtuvo un resultado positivo, ya que los porcentajes quedaron como sigue: 6% regular, 55% bueno y 39% excelente.

**4.16 Tamaño de las porciones.**

El tamaño de las porciones, fue calificado positivamente, esto se comprobó al observarse porcentajes de 3% para regular, 55% para bueno y 42% para excelente.

**4.17 Tiempo de espera de los alimentos.**

El tiempo de espera de los alimentos, tuvo una respuesta favorable de parte de los comensales, ya que como se observa en la figura 4.9, fue calificada como sigue: 3% malo, 21% regular, 51% bueno y 24% excelente.



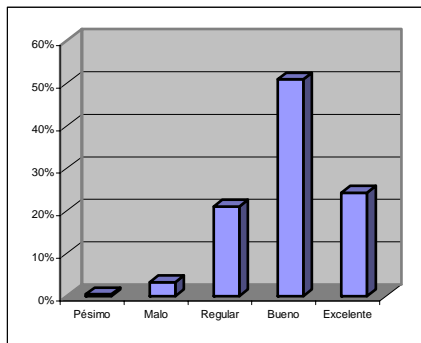


Figura 4.9. Tiempo de espera de los alimentos.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.18 Ambientación

La ambientación o la música del restaurante, fue evaluada de manera positiva, ya que como se aprecia en la figura 4.10, la categoría de pésimo obtuvo el 1%, malo 2%, regular 20%, bueno 49% y excelente 29%.

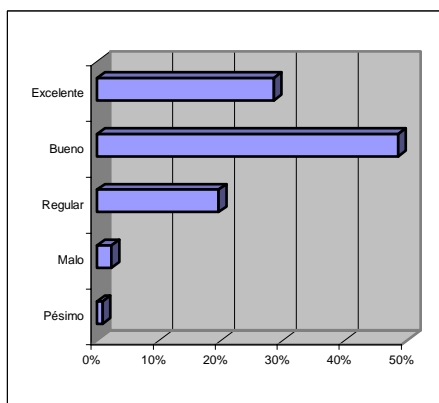


Figura 4.10. Ambientación.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.19 Iluminación.

La iluminación fue calificada por los comensales como satisfactoria, esto ya que la categoría de malo tuvo el 1%, regular 16%, bueno 48% y excelente 35%.

#### 4.20. Opinión general sobre la calidad en el servicio.

La calidad general en el servicio obtuvo un resultado favorable, esto, como se observa en la figura 4.11, debido a que obtuvo 1% para regular, 56% para bueno y 43% para excelente.

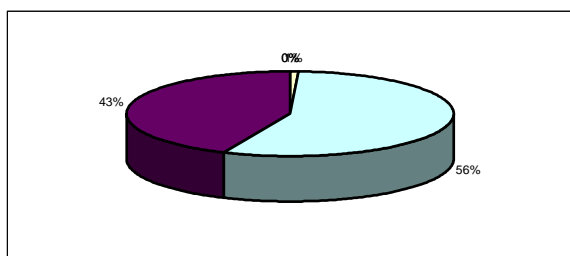


Figura 4.11. Opinión general sobre la calidad en el servicio.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.21. Regreso de los comensales y recomendación del lugar.

Los comensales reaccionaron de manera favorable a las variables de regreso al restaurante y recomendación del lugar, ya que el 97%, respondió que volvería y que lo recomendaría y sólo el 3% respondió de manera negativa.

#### **4.22 Propuesta**

Se observó que la encuesta aplicada tuvo buena aceptación por parte de los comensales, sin embargo, se le hicieron algunas modificaciones que abarcan otros detalles que también servirán para evaluar la satisfacción de los comensales. Se sustituyó la pregunta número dos que hablaba sobre el trato del personal y en su lugar se colocó una que pide evaluar el conocimiento del menú por parte del mesero. Esto debido a que se observó que los clientes preguntan al mesero que platillo le recomiendan y cuales son las características del mismo. Por otro lado, se incluyeron dos preguntas que piden mencionar si el cliente está satisfecho con el servicio proporcionado y en una escala del uno al 10 como lo satisfizo. También se eliminó la columna de No aplica, ya que los comensales no tomaban en cuenta esta categoría al evaluar. A continuación se presenta la nueva encuesta.

**Buenos días/tarde/noches, con el propósito de brindarle un mejor servicio le pedimos que nos llene la siguiente encuesta, siendo lo más objetivo posible, de acuerdo a su opinión respecto al servicio.**

	<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>				
<b>1.</b> La amabilidad del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>2.</b> ¿El mesero mostró conocimiento del menú ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>3.</b> La ventilación del restaurante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>4.</b> La higiene del restaurante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>5.</b> La higiene de los baños	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>6.</b> La temperatura de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>7.</b> La sazón de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>8.</b> Calidad de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>9.</b> Variedad en el menú	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>10.</b> Calidad de las bebidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>11.</b> Calidad de la carne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>12.</b> Precio de los platillos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>13.</b> Presentación de los platillos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>14.</b> Tamaño de las porciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>15.</b> Tiempo de espera de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>16.</b> Ambientación (Música)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>17.</b> Iluminación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>18.</b> En general, opine sobre la calidad en el servicio del Restaurante La Leña Argentina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>19.</b> ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido en el restaurante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>20.</b> En una escala de 1 al 10, en donde 1 es la calificación más baja, ¿superó el servicio sus expectativas?	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>21.</b> Regresaría	<b>SI</b>	<b>NO</b>							

¿ Porqué?

**22.** ¿Los recomendaría ?

**SI**

**NO**

¿ Porqué? \_\_\_\_\_

**Comentarios o sugerencias**

---

---

---

---

---

Por favor indique si vino a:

Desayunar Comer Cenar

**Muchas gracias por su tiempo**