

## **5.2 INTRODUCCIÓN**

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer las conclusiones que se obtuvieron después de haber analizado los resultados, y pretende proporcionar algunas recomendaciones que se pueden utilizar para mantener la calidad en el servicio del restaurante La Leña Argentina, y lograr así la satisfacción del cliente y por consiguiente su lealtad.

## **5.3 CONCLUSIONES**

Se logró cumplir el objetivo general que propone evaluar el nivel de satisfacción de los comensales ya que se observó que las respuestas se encuentran entre bueno y excelente. También con los datos obtenidos se logró identificar el nivel de satisfacción de los comensales y se considera que este nivel es favorable. Se concluye que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben por parte del restaurante, ya que como se observó en el capítulo IV, la mayoría de las respuestas están entre bueno y regular.

Aunque hubo buena aceptación por parte de los comensales para la encuesta, se hicieron algunas correcciones a ésta para que el restaurante abarque otros aspectos que permitan cumplir las expectativas de los comensales para lograr su satisfacción y su lealtad.

Se conocieron los aspectos del servicio con los que el cliente no se encuentra del todo satisfecho. Ya que aunque hubo respuestas que tenían un alto porcentaje en la categoría de bueno y excelente, es importante notar que hubo muchas otras que tenían un alto porcentaje en la categoría de regular. Por lo que si esto no se corrige, puede en un futuro generar clientes insatisfechos.

#### **5.4 Recomendaciones**

A pesar de que los clientes se mostraron satisfechos con el servicio proporcionado, es necesario, además de mantener estándares de calidad, es necesario poner especial atención en los aspectos en los que se obtuvieron porcentajes de regular, así como de pésimo y malo. Ya que por muy pequeños que puedan ser comparados con los de bueno y excelente, si se dejan de lado se puede llegar a la pérdida de clientes.

Los aspectos en los que se debe corregir el servicio son: La ventilación del restaurante, el precio de los platillos, tiempo de espera de los alimentos, ambientación e Iluminación.

Aunque el método de evaluación tuvo buena aceptación de parte de los comensales, es necesario que se le hagan cambios. Por lo que aquí se le han hecho correcciones a la primera encuesta. Y se propone un modelo que logrará evaluar la satisfacción de los

comensales, tomando en cuenta otros aspectos del servicio que servirán para conocer su opinión y tener una perspectiva más amplia de la satisfacción de los comensales.

Ya que las expectativas y necesidades de los comensales también van cambiando, no es conveniente tener la misma encuesta por tanto tiempo, aunque ésta puede servir como base o modelo para futuras modificaciones que el restaurante le realice a la primera. Sin embargo, también se puede poner un libro de quejas y sugerencias en donde el cliente pueda expresar libremente su opinión sobre el servicio que recibió en el restaurante. Esto puede ser otra manera de modificar la encuesta, ya que se pueden incluir aquellos aspectos que en el libro se mencionen más.