

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan una serie de conclusiones basadas en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas durante el trabajo de investigación realizado en el restaurante *La Route des Vins*, así como varias recomendaciones por parte de las autoras.

Para la elaboración de las conclusiones, se tomaron en cuenta los conceptos derivados de las encuestas que tuvieron los porcentajes más altos y que tienen mayor impacto dentro del encuentro de servicio.

5.1 Conclusiones

De acuerdo con lo observado en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes seleccionados del restaurante *La Route des Vins*, se concluyó que los objetivos planteados inicialmente en este trabajo de investigación fueron cumplidos. El objetivo general consistía en proponer un instrumento de evaluación sobre la calidad en el servicio para el restaurante *La Route des Vins*; este objetivo si se llevo a cabo como se muestra dentro del capítulo 4. Se desarrolló un cuestionario que mide la calidad en el servicio del restaurante y que se derivó del estudio realizado durante la elaboración de la investigación.

Dentro de los objetivos específicos para esta investigación, se buscó evaluar el nivel de calidad del restaurante según la percepción de los clientes. Mediante la técnica de incidentes críticos y el desarrollo del cuestionario fue posible conocer las percepciones de los clientes permitiendo así determinar el valor que éstos le dan a los diferentes aspectos que constituyen el servicio ofrecido.

También se identificaron las necesidades específicas de los clientes a partir de la información obtenida en la evaluación, permitiendo el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un posible incremento en la satisfacción de los clientes durante el encuentro de servicio.

De acuerdo con los resultados obtenidos es posible concluir que existe un equilibrio dentro de la relación de calidad, precio y variedad de los vinos ofrecidos en el restaurante. Al existir una gran variedad de vinos en la carta del restaurante *La Route des Vins*, se registra una alta satisfacción por parte de los clientes en relación con estos, ya que la amplia variedad permite a los clientes encontrar vinos de diferentes tipos y precios, pero todos de buena calidad. El factor calidad es de vital importancia para el establecimiento ya que constituye una parte fundamental dentro del concepto del mismo; la variedad y alta calidad de los vinos es el distintivo y atractivo en sí del restaurante.

Existe una relación entre la sazón, la calidad, los precios y las porciones de los alimentos. De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, es posible concluir

que los clientes del restaurante *La Route des Vins* perciben que tanto la sazón, la calidad, las porciones y los precios de los alimentos son buenos, ya que más de la mitad de los clientes encuestados coincidieron en dicha calificación. Sin embargo, cabe notar que la tendencia de la opinión de los clientes en los tres primeros conceptos apunta hacia la excelencia, mientras que la calificación de los precios apunta hacia lo regular. Por lo tanto, se concluye que es necesario hacer un análisis con respecto a dicha relación porque, si los clientes coinciden en que la sazón, la calidad y las porciones de los alimentos pueden ser consideradas como excelentes, ¿por qué es que estos consideran que los precios no lo son?

Con respecto a la presentación de los platillos, según los resultados observados, se concluye que esta se considera como buena con más de la mitad de los puntos porcentuales posibles. Sin embargo, se registra una tendencia significativa hacia lo regular; por lo tanto, en cuanto a este aspecto se concluye que en el restaurante se debe poner más atención a este tipo de detalles que están a la vista del cliente y son importantes para él.

Se observaron las opiniones de los clientes relacionadas con la variedad del menú del restaurante *La Route des Vins*. En este punto es posible inferir que las opiniones de los clientes están divididas en este aspecto. La calificación mayor obtenida a partir de las encuestas fue de bueno, sin embargo esta calificación está dada por menos de la mitad de los clientes encuestados; y tanto las calificaciones de regular y excelente también tienen

puntuaciones altas. Pudo observarse el hecho de que esta división de opiniones está ocasionada por la diferencia de requerimientos de los clientes en los diferentes horarios, comida y cena. Cuando los clientes van al restaurante *La Route des Vins* a comer, se encuentran con un menú que no satisface sus necesidades en ese momento, mientras que los clientes que van a cenar encuentran que el menú sí satisface sus requerimientos.

Otro aspecto relevante es la relación que existe entre la ventilación, el espacio y la ambientación del restaurante, ya que estos tres puntos tienen un impacto importante en el encuentro de servicio. Según los datos registrados, se observó que la calificación asignada a los dos primeros aspectos es de regular, categoría en la cual se sumaron casi la mitad de los puntos porcentuales posibles de las encuestas; incluso, la tendencia de las opiniones se inclina hacia lo malo. Por otra parte, la ambientación del restaurante fue calificada como buena, sin embargo se ve afectada por el espacio reducido que existe en el restaurante y por la deficiente ventilación de este. En las horas pico de afluencia de clientes en el restaurante, la música no se escucha bien o hay mucho ruido, y por lo mismo de que todas las mesas se encuentran ocupadas, el espacio entre ellas es muy reducido, se concentra el calor y el humo de cigarro y de la cocina.

Los resultados señalan que más de la mitad de los clientes encuestados expresaron que el servicio por parte de los meseros es bueno, esto nos indica, que hay una buena atención hacia los clientes, este punto es muy importante, ya que es una de las partes fundamentales del restaurante, ya que la comida puede ser muy buena, pero sin un buen

servicio, la calidad en general del restaurante puede venirse abajo. Sin embargo, aunque es bueno el servicio que ofrecen, se puede mejorar puesto que existe un porcentaje significativo de las personas que opinan que el servicio es excelente.

5.2 Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones sugeridas con respecto a la calidad en el servicio del restaurante *La Route des Vins*, cabe señalar que el análisis realizado está basado en un esquema general acerca del servicio ofrecido, es por esto que dentro del cuestionario aplicado a los clientes que constituyeron la muestra seleccionada, existe un apartado en el cual ellos podían expresar sus opiniones y sugerencias con respecto a su experiencia durante el encuentro de servicio. Esto fue de gran utilidad para observar con mayor detalle y claridad sobre los puntos clave del restaurante. Se generaron varias recomendaciones a partir de este estudio:

- Con respecto a la ventilación del restaurante, se observó que sería conveniente, invertir en equipo apropiado para mejorar la ventilación en el ambiente del comedor, como por ejemplo, extractores. Durante la elaboración de este trabajo de investigación, fue notorio por medio de la observación, así como por las sugerencias obtenidas por parte de los clientes a través de los cuestionarios, que cuando el restaurante está a su capacidad total, el humo del cigarro y el calor se concentran; el área de comedor también se ve afectada por el humo que viene de

la cocina y esto hace que los olores se mezclen y sea desagradable. Cabe mencionar, que el restaurante cuenta con aire acondicionado, sin embargo, este es insuficiente para ventilar toda el área del comedor ya que parte del problema surge de la cocina, área en donde no hay extractores que absorban el humo y los olores originados por la preparación de los alimentos.

- El espacio dentro del restaurante es muy reducido; varios clientes se han quejado de que las mesas están muy juntas, de que no hay espacio suficiente para pasar y que todo esto hace que el área del comedor se sienta muy encerrada. Después de analizar dichas observaciones por parte de los clientes, se concluyó que a pesar de la inconformidad de estos, es muy difícil para el restaurante modificar su espacio; ampliar el restaurante no es una opción ya que el edificio está limitado para la construcción hacia ambos lados. Por lo tanto, la recomendación aportada en este aspecto es que el restaurante debe intentar encontrar una buena ubicación de las mesas, como por ejemplo, una alineación en diagonal de éstas para que el mismo espacio disponible sea un poco más cómodo para los clientes.
- Con respecto al servicio de los meseros, en los resultados obtenidos se observó que su calificación fue muy buena, sin embargo, sin embargo, también se observó que existe un servicio lento cuando se trata de tomar la orden, levantar los platos sucios y en la preparación de los alimentos. Aunque en este último punto, al igual que en la temperatura de los alimentos, se tendría que analizar a fondo si el

problema viene de los meseros o es en la cocina en donde surge el problema. Por lo tanto, la recomendación aportada en cuanto a este aspecto es que se de una mayor capacitación al personal en general, tanto a las personas que trabajan en la cocina como a los meseros, ya que todos ellos están involucrados en dichos puntos que según los clientes del restaurante se deben mejorar para asegurar un encuentro de servicio satisfactorio. Otra recomendación relacionada con este punto, es que los días jueves, viernes y sábado en la noche, que son los días en que el restaurante tiene mayor actividad, es que se contrate un mesero más para que así el servicio pueda ser más eficiente y los meseros puedan ofrecer el servicio deseado por los clientes.

- Al observar los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en el restaurante *La Route des Vins*, se observó con gran notoriedad que la mayoría de los clientes que van al restaurante lo hacen a la hora de la cena, y que durante el horario de comida, el restaurante tiene muy poca afluencia de clientes. Por lo tanto, la posible recomendación aportada en cuanto a este aspecto es que, debido a que modificar la carta de menú del restaurante no sería una opción porque alteraría el concepto del restaurante, la sugerencia sería introducir promociones que sean atractivas para el cliente durante el horario de la comida. Esto con el fin de que el restaurante aproveche toda su capacidad instalada y pueda elevar sus ingresos.

- Otra recomendación generada, es la de la implementación de áreas distintivas de fumar y no fumar. Actualmente, el restaurante no cuenta con una división de áreas, y debido a que el espacio del comedor es reducido, sería muy difícil separar las áreas de fumar y no fumar, ya que dentro del restaurante, el resultado sería el mismo. Una recomendación posible sería que el área destinada para los fumadores fuera la terraza del restaurante, mientras que el área interior fuera para clientes no fumadores.
- Se generó también una recomendación relacionada con el problema que existe con el estacionamiento de los autos. Debido a la ubicación del restaurante, es muy difícil encontrar lugares de estacionamiento cerca del lugar; muchas veces los clientes se ven obligados a dejar sus autos a varias calles de distancia del restaurante, lo cual resulta incómodo, e incluso inseguro algunas veces. Por lo tanto, la recomendación relacionada con este tema es que el restaurante haga la contratación de un Valet Parking que lo ayude en la recepción y el estacionamiento de los autos para la comodidad de sus clientes.
- Finalmente, ya que este estudio sobre la calidad en el servicio del restaurante *La Route des Vins* está basado únicamente en las percepciones de los clientes, como última recomendación se sugiere que se elabore un estudio complementario desde el punto de vista interno del restaurante, es decir, analizando las percepciones de los empleados y estudiando los procesos y las operaciones del

restaurante, ya que dichos elementos no fueron tomados en cuenta para este estudio.