



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CAPITULO V

#### Conclusiones y recomendaciones

##### *5.1 Introducción*

El propósito de este capítulo es presentar las conclusiones generadas a partir del análisis de resultados obtenidos, para así incluir las recomendaciones convenientes para otros estudios.

##### *5.2 Conclusiones*



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante la realización de este estudio, efectivamente fue posible ir contestando cada una de las preguntas que surgieron a raíz de los objetivos específicos, por lo que exitosamente se pudo cumplir con los objetivos. Se explicó el significado de calidad en el servicio y se buscó información relevante que ayudara a llevar a cabo este trabajo. Es decir, se tomaron varios conceptos de diferentes autores de *calidad*, además de su relación con la industria de los servicios, es por esto que es básico concluir que la calidad en el servicio se engloba en un conjunto de variables.

La calidad en el servicio como ya se vió anteriormente consiste principalmente en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido, es decir el momento cumbre en donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Por medio del diagrama de Ishikawa fue posible y esquematizar las variables que influyen en el problema central y que fueron localizadas por medio del cuestionario de acuerdo a la TIC.

El siguiente paso fue la aplicación de una encuesta con escala de Likert, en donde se pudo identificar cuáles son las fallas que según los comensales, son las



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

más relevantes dentro del restaurante. Este último resultado se pudo ver más claro a través del diagrama de Pareto, y con esto se pudieron localizar cuales son las principales fallas. Por último con el mapa de procesos se identificaron en qué áreas dentro del restaurante se están ocasionando estas fallas, lo cual llevó a que el número de comensales disminuya.

Con los resultados obtenidos con este estudios se concluye que el 78% de las fallas son ocasionadas principalmente por las causas C (comida), E (capital humano) y A (servicio lento), las cuáles deben ser atacadas mediante un plan de mejora. A continuación se realizará una descripción más a fondo de estos resultados.

Como primer problema se encontró que la comida es uno de los principales motivos de descontento de los clientes ocupando un 37% de las fallas. El segundo lugar en fallas que más le importan al comensal esta el capital humano o que el servicio no es atento, con un 24% de las fallas, por lo que se puede observar que al igual que el anterior este ocupa una de las fallas principales, y por último, el tercer problema principal es el servicio lento con un 17%.

En contraste con las anteriores fallas, los precios, las instalaciones, la higiene y otros, ocupan un porcentaje menor, por lo que se puede decir que en la



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

mente del consumidor estos últimos no están causando gran porcentaje del problema central. Esto no quiere decir que estas fallas no tengan que ser atendidas, sin embargo estas fallas secundarias pueden esperar a ver si disminuyen al atender las fallas principales.

Con este estudio también se pudo ver que el 29% de la clientela no está totalmente satisfecha con el servicio recibido, por lo que se espera que al implementar estrategias de mejora en las áreas localizadas este porcentaje disminuya o si es posible desaparezca y así aumente de nuevo el número de clientes del restaurante.

### *5.3 Recomendaciones*

En base a la experiencia obtenida al realizar este estudio, estas son las recomendaciones al restaurante:

1. Se recomienda hacer más énfasis en cuanto a las tres áreas de oportunidad principales antes mencionadas, ya que se piensa que tratando estas casi el 80% del problema se resolverá, por lo que la implementación de estrategias de mejora es necesaria a la brevedad.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2. A pesar de que sea la comida aparentemente el problema más importante se recomienda profundizar en cuanto a su relación con el capital humano y la lentitud.
  
3. Se recomienda para investigaciones futuras partiendo de la importancia de la implementación de estrategias de mejora, un estudio que de seguimiento a este, para encontrar que métodos o estrategias son adecuadas para cada falla localizada, y así ver reflejado el resultado en el funcionamiento del establecimiento.
  
4. En relación a la pregunta con respecto a la ley anti tabaco se recomienda profundizar este punto con la aplicación de un cuestionario solo referente al tema *libre de humo* y en base a este tomar una decisión de invertir en la construcción de una terraza o adecuación de área para fumadores.