

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo principal conocer la percepción de los clientes acerca del servicio a mesas en un restaurante de carnitas de la Ciudad de Puebla y proponer las mejoras necesarias en aquellos factores del servicio que el cliente perciba negativamente.

Para lograr dicho objetivo, se diseñó una encuesta y se llevó a cabo un muestreo, en el periodo de un mes, a 284 comensales en el restaurante estudiado. Los resultados mostraron que el servicio en el restaurante es en general bueno y que solo es necesario mejorar algunos aspectos del servicio como la facilidad para localizar al cliente, la comodidad en el área de espera, la amabilidad de los meseros y la rapidez con la que los meseros devuelven el cambio a los comensales. Junto con lo anterior se realizaron unas entrevistas con los dueños, con el capitán de meseros y con los meseros para identificar el proceso de servicio ideal en el restaurante y para obtener sugerencias del personal para mejorar el servicio a mesas. También se llevó a cabo una observación del proceso de servicio para identificar datos relevantes sobre dicho proceso.

Con base en los resultados obtenidos y de acuerdo a las características del restaurante se propusieron mejoras al proceso de servicio como el establecer estándares para los meseros, contar con un manual escrito que describa el proceso ideal de servicio a

mesas, usar computadoras para tener un control más eficiente de las cuentas, entre otros. También se propone agregar puestos como un(a) anfitrión(a) y dos garroteros mínimo durante los días viernes, sábado y domingo. De igual modo se propone colocar en el comedor una nueva estación de apoyo a los meseros para mejorar el servicio a las mesas más lejanas a la zona de producción. Por último se propone la realización otros estudios para complementar los resultados de esta investigación.