



Análisis de la satisfacción de los comensales de un restaurante de comida rápida en Tuxtepec, Oaxaca

José Antonio Hernández Contreras¹, Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹ y Joel de Jesús Alonso Martínez¹

¹ Universidad del Papaloapan. jahernandez@unpa.edu.mx

Actualmente en México el sector restaurantero se encuentra en un mercado competente y cambiante donde el cliente es el núcleo de la organización donde la atención y la satisfacción al cliente es la razón de su permanencia. El objetivo de los restaurantes es ofrecer a los comensales productos y servicios de calidad; el producto son los alimentos que sirve y el servicio consiste el atender satisfactoriamente a los comensales que acuden al restaurante. La competitividad que existe entre las organizaciones dificulta que los consumidores puedan establecer diferencias entre productos y servicios ofrecidos, de tal manera para que los clientes sigan consumiendo los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones, es necesario presentarles algo más, es decir, una atención y servicio de calidad. Las organizaciones del siglo XXI enfatizan en la importancia que tienen los clientes en la proyección de su negocio, en general, se ha iniciado una revolución en términos de calidad en el servicio, aunque la preocupación por la calidad es muy antigua, hoy en día, muchas organizaciones quieren tener productos y servicios de calidad. La investigación fue transversal no experimental. se llevó a cabo mediante un instrumento de medición adaptado utilizando el modelo de evaluación de calidad en el servicio (Servqual) y un instrumento de percepción sobre la calidad en el servicio, que sirvió para medir las expectativas y experiencias de los clientes, así mismo se utilizaron técnicas cualitativas como: observación dirigida, focus group y mystery shopper. Para este estudio, participaron 395 comensales del restaurante, distribuidos de la siguiente manera: 46 fueron desayunos, 188 para comidas y 161 para cenas. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los comensales del restaurante, se puede observar que el 88.75% tuvo una percepción satisfactoria acerca del servicio brindado, puesto que toman en cuenta factores como; la atención brindada por parte de los colaboradores del mostrador, precio, instalaciones y calidad e higiene en los alimentos y bebidas. Con los resultados obtenidos de la investigación se pretende realizar e implementar propuestas de mejora continua, en donde se deberán aplicar medidas preventivas o correctivas que ayudarán a definir nuevos objetivos y que servirán al restaurante en tener un panorama general sobre el servicio brindado a los comensales, esto con el fin de introducir cambios en el sistema de atención y calidad en el servicio.