UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL FACTOR
HUMANO**

**Calidad de Servicio desde la Perspectiva del Cliente: Análisis de Casos en el
Restaurante Pikeos S.A.C Periodo Abril – Julio 2018**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el grado académico de Maestro en Dirección Estratégica del Factor Humano

AUTORES:

Pelaes Chacón, Vilma Jesús (0000-0001-6461-9337)

Rodríguez Hernández, Cindy Liliana (0000-0003-3871-751X)

ASESOR:

Alania Vera, Ricardo Humberto (0000-0001-9528-5798)

Lima, 30 de Noviembre de 2018

DEDICATORÍA

Dedicamos esta tesis a Dios, a nuestros padres y a nuestra familia. A Dios porque nos ha iluminado en cada paso que hemos dado, brindándonos fortaleza para continuar; a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento y a nuestra familia en general por depositar su entera confianza en cada reto que se nos ha presentado a lo largo de nuestra vida.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo en conjunto de quienes formamos el grupo de tesis y quienes creimos en las habilidades, talentos y experiencia de cada una, para el desarrollo y ejecución de la presente tesis.

Además no podemos dejar de agradecer a todos aquellos que estuvieron con nosotras en este trayecto, como son nuestros padres y familia en general, quienes no dudaron de nuestras capacidades y sabiduría en el emprendimiento de nuestros proyectos profesionales; agradecemos también a nuestro director de carrera, profesor y asesor de tesis, Dr. Ricardo Alania Vera, quien fue una inspiración en el proceso de nuestros estudios, así como en la presente investigación; agradecemos a nuestros docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos nos permitieron crecer día a día como profesionales. Y finalmente agradecemos a la escuela de Post Grado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, que nos acogio estos dos años en la Maestría.

Para todos ellos:

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Escuela de Post Grado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el grado de Magíster en Dirección Estratégica del Factor Humano, pongo a su disposición la presente tesis titulada: Calidad de servicio al cliente: Análisis de casos a comensales en el restaurante Pikeos S.A.C en los meses de Abril a Julio del 2018.

La presente investigación es de enfoque cualitativo de tipo estudio de caso, y tiene como objetivo Describir de qué manera se presenta la Calidad de servicio al cliente desde la perspectiva del cliente: Análisis de casos a comensales en el restaurante Pikeos S.A.C. en los meses Abril a Julio del 2018.

El proyecto de investigación consta de siete capítulos, en el Capítulo I: Introducción. En el Capítulo II: Problema de Investigación, se presentan las aproximaciones temáticas, formulación del problema de investigación, delimitación del problema, justificación, relevancia, aporte, objetivos, hipótesis y variables. En el Capítulo III: Marco Teórico conceptual, consta de la estructura teórica, científica y conceptual que sustenta el estudio y definiciones de términos básicos. En el Capítulo IV: Marco Metodológico, que refiere a la metodología, escenario de estudio, caracterización de sujetos, trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tratamiento de la información, mapeamiento y rigor científico. En el Capítulo V: Resultados, se presenta la descripción de resultados y la teorización de unidades temáticas. En el Capítulo VI: Discusión, refiere a la discusión en relación con los resultados obtenidos. En el Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones,

se refiere a las conclusiones de estas y a las recomendaciones de la investigación. El Capítulo VIII: Propuesta de Valor, la cual propone un programa de capacitación y una herramienta de aseguramiento de la calidad de servicios al cliente.

Finalmente, se presentan las Referencias Bibliográficas consultadas y los Anexos; los cuales contienen la matriz metodológica, guías de entrevista, guías de observación-bitácora de campo, ficha de análisis documentario y fotografías correspondientes al trabajo de campo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

Lic. Vilma Jesús Pelaes Chacón

Bach. Cindy Liliana Rodríguez Hernández

20 de Noviembre de 2018

RESUMEN

La presente tesis cualitativa tiene como objetivo principal describir de qué manera se presenta la Calidad de Servicio desde la perspectiva del cliente a través del análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

Para su realización se contó con 6 comensales de ambos sexos, de los cuales 3 de ellos fueron comensales nacionales y el resto fueron comensales extranjeros, lo que constituye el total de la muestra que corresponde a los comensales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Para el efecto, se les aplicó una entrevista para cada comensal del restaurante Pikeos S.A.C ubicado dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, desarrollandose unas guías de entrevista de manera individual. Que luego se procedería a evaluar y aplicar una guía de observación, validándose con las fichas del análisis documental que presenta el restaurante.

Los resultados indican la relación directa que existe entre la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente respecto a la satisfacción y servicio brindado por parte del restaurante Pikeos S.A.C.

Palabras clave: Calidad de servicio; Atención al cliente; Análisis de casos; Pikeos

ABSTRACT

The main objective of this qualitative thesis was to describe how Quality of Service is presented from the perspective of the client through the analysis of cases in the restaurant Pikeos S.A.C. Period: April - July 2018.

For its realization, there were 6 people of both sexes, of which 3 of them were national diners and the rest were foreign diners, which is the total of the sample that corresponds to the guests of the Jorge Chávez International Airport. For this purpose, an-interview was applied for each guest of the restaurant Pikeos S.A.C located inside the facilities of the Jorge Chavez International Airport, developing interview guides individually. That then proceed to evaluate and apply an observation guide, validating with the files of the documentary analysis presented by the restaurant.

The results indicate the direct relationship that exists between the quality of service from the perspective of the client regarding the satisfaction and service provided.

Keywords: Quality of service; Customer Support; Cases analysis; Pikeos

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Aproximación Temática.....	13
1.2. Formulación y delimitación del problema de investigación.....	14
1.2.1. Problema general y específicos.....	14
1.2.1. Delimitación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Relevancia.....	17
1.5. Contribución.....	19
1.6. Objetivos.....	18
1.6.1. Objetivo general.....	18
1.6.2. Objetivos específicos.....	18
1.7. Hipótesis.....	18
1.8. Variables.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	21
2.1. Calidad.....	21
2.2. Calidad de Servicio al Cliente.....	22
2.2.1 Ciclo de Deming y la ISO 9001 - 2015.....	22
2.3. Servicio y Satisfacción.....	36

vii

2.3.1. Los 14 puntos sobre Calidad de Edwards Deming.....	38
2.4. Definición de un restaurante.....	43
2.5. Reglamentos y Procedimientos de restaurantes	44
2.5.1. Categorías de restaurantes.....	44
2.5.2. Procedimiento de servicio LAP	45
2.5.3. Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.....	46
2.5.4. Plan nacional de calidad turística MINCETUR – Per.ú.....	47
2.6. Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención en restaurantes.....	47
2.6.1 Lineamientos del trabajador de restaurantes.....	47
2.7. Motivación del trabajador.....	50
2.8. Tipos de clientes.....	52
2.8.1. Perfiles de Clientes.....	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1. Metodología.....	55
3.2 Tipo de estudio.....	56
3.3. Diseño.....	59
3.4. Escenario de Estudio.....	60
3.4.1. Ubicación.....	60
3.5. Caracterización de sujetos.....	61
3.6. Plan de Análisis o trayectoria metodológica.....	62
3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	64
3.8. Mapeamiento.....	64
3.9. Rigor Científico.....	66
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	67
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	70

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
6.1. Conclusiones.....	71
6.2. Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	77
Referencias Bibliográficas.....	80
Índice de Tablas y Figuras	
Tabla 1 Características del paradigma cualitativo - interpretativo y sus dimensiones.....	56
Tabla 2 Codificación de los perfiles.....	61
Tabla 3 Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
Índice de Figuras e imágenes:	
Figura 1: Variables de investigación.....	20
Figura 2: Ciclo PDCA Deming.....	23
Figura 3: Aspectos personales del trabajador.....	48
Figura 4: Estados psicológicos del trabajador ante el trabajo.....	52
Figura 5: Ubicación de la comunidad en el distrito de Taraco.....	60
Figura 6. Modelo de mapeo sobre el proceso metodológico de estudio de caso.....	65
Figura 7. Triangulación de entrevistas, observación y análisis documentario.....	66
Anexos	
Anexo A: Matriz Metodológica.	
Anexo B. Instrumento de la investigación cualitativa	
Leyenda de colorización por subcategoría	
Anexo C Transcripción de datos	
Anexo D: Proceso de codificación	
Anexo E: Proceso de comparación, relación y clasificación de categorías	
Anexo F: Proceso de comparación, relación y clasificación de las preguntas	

INTRODUCCIÓN

El efecto de la globalización ha permitido la evolución en diversos rubros, los cuales tienen la misión no sólo de competir entre negocios, sino de conocer las verdaderas necesidades de sus clientes, cubrir sus necesidades, superar sus expectativas y obtener la lealtad de ellos. Para dicho fin se basan en estudios y análisis que permiten conocer la percepción y perspectiva del cliente, obteniendo información valiosa para desarrollar estrategias de producto y las pautas de servicio necesarias que serán traducidas en estrategias y planes de Mercado y Ventas.

El rubro de restaurantes no es ajeno a los cambios que se observan, actualmente, los restaurantes que quieren obtener la preferencia de sus clientes “Comensales”, deben de tener en cuenta que no sólo basta ofrecer buena comida sino brindar una estadía diferenciada y un servicio que asegure una real experiencia.

Según el artículo en Hosteleria News “La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurant”, el comensal moderno llegó para cambiar los paradigmas dentro de un restaurante; ya no basta con brindar un buen servicio, es primordial establecer un vínculo directo con el cliente, proporcionándole en cada visita, un verdadero deleite culinario, un catálogo de sensaciones que le hagan repetir de manera continua; así mismo estableciendo vínculos con los clientes será lo que garantice el éxito a cualquier empresa. La fidelización, tal como se entiende en el marketing actual, implica crear vínculos de relaciones a largo plazo con los clientes, por tal razón, se deben enfocar todas las acciones hacia su satisfacción.

Los mejores restaurantes del mundo mantienen su éxito porque se enfocan en los siguientes aspectos: Ofrecer un verdadero deleite a los comensales donde el consumo supere sus expectativas. Un trato exquisito y cálido a sus comensales. Rapidez en el servicio donde la comida llega a la mesa en el tiempo preciso. Mantener siempre la atención en el cliente y sus

requerimientos. Escuchar sus sugerencias y sentir empatía. Hacer que los clientes se sientan muy bien con todo (la comida, el servicio, el entorno). Todo esto hará que los visitantes no tengan que recurrir a otros lugares. Actualizar el menú y adaptarlo a las exigencias del mercado. Mantener un precio justo y razonable, calidad vs. precio. Esmero en la calidad de sus productos. En definitiva, satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes es lo que asegura la permanencia de un restaurante en el mercado, no sin antes recalcar que el buen servicio lo es todo.

Por lo tanto, en la presente investigación se han considerado libros como base de consulta, que permitirán sustentar todo el análisis y posterior propuesta de mejora.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación Temática:

La presente investigación consideró como fuente de estudio el restaurante Pikeos S.A.C inspirado en la tradición culinaria de los años 40, donde sus recetas íntimas y sus platos más distinguidos de una familia limeña se reinventan, reinterpretando las raíces tradicionales de sus recetas desde la alta cocina para adaptarlas así a una propuesta novedosa, sofisticada y moderna.

Pikeos SAC tiene como grupo objetivo a comensales nacionales y extranjeros, quienes acceden al servicio las 24 horas al día en los 365 días al año, por encontrarse ubicado en el aeropuerto internacional Jorge Chávez. La existencia de restaurantes dentro del aeropuerto es debido a la afluencia de personas de distintos lugares del mundo que ingresan y salen del país, lo cual hace que la cantidad de restaurantes se esmeren por entregar una oferta atractiva en comida y sobre todo en el servicio.

Es importante indicar: que el cliente actual está acostumbrado a recibir un buen servicio y se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” crítico; por lo cual la empresa debe medir constantemente los niveles de satisfacción que son analizados también por el aeropuerto utilizando la técnica de medición de servicio basado en el “cliente incognito”.

Por tal motivo el análisis de servicio y satisfacción en el restaurante permitirá controlar y mejorar el rendimiento, conduciéndoles hacia la eficiencia, a través de la calidad de servicio brindado.

1.2. Formulación y delimitación del problema de investigación:

1.2.1. Problema general y específicos:

Problema general:

¿De qué manera se presenta la **Calidad de Servicio** desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurant Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

Problema específico 1:

¿De qué manera se presenta el **Servicio al Cliente** en la Calidad desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

Problema específico 2:

¿De qué manera se presenta la **Satisfacción al Cliente** en la Calidad desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

1.2.2. Delimitación del problema:

- a. **Delimitación espacial:** La presente investigación se realizó en el restaurante Pikeos S.A.C. ubicado en el aeropuerto internacional Jorge Chávez - segundo nivel de la Provincia Constitucional del Callao – 2018.
- b. **Delimitación temporal:** La presente investigación se realizó entre los meses de Abril a Julio del 2018.

- c. **Delimitación Social:** Esta investigación se enmarca en el sector gastronómico, la cual comprende una estrecha relación entre el personal del servicio de restaurante con comensales nacionales y extranjeros de ambos sexos.
- d. **Delimitación Conceptual:** En esta investigación se trata el concepto sobre Calidad de Servicio desde la Perspectiva del Cliente. El estudio estuvo dirigido a comensales nacionales y extranjeros de ambos sexos que buscan recibir un servicio de calidad y satisfacción al cliente en la categoría cuatro tenedores dentro del aeropuerto internacional Jorge Chávez.
- e. **Delimitación de Contenido:** La presente investigación comprende material bibliográfico abordado sobre el tema de estudio, en donde la información recopilada sirvió de respaldo para el proyecto de investigación, la cual a la vez fue complementada con información recopilada del trabajo de campo que está delimitada en los horarios de mayor afluencia. Es necesario recalcar que como parte de las recomendaciones al final de la investigación se desarrollaron lineamientos que permitirán plasmar la calidad de servicio al cliente en restaurantes orientados a la atención del público nacional y extranjero.

1.3. Justificación:

- a. **Justificación Teórica:** Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000-2005 "*Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*", que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de

comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial. Al considerar seriamente cualquiera de las dos definiciones, surge con nitidez la importancia fundamental que tiene para una organización conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la organización.

De acuerdo a la norma ISO 9001-2015, la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales son: La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos, la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

b. Justificación Práctica: Los resultados obtenidos contribuirán a establecer lineamientos que serán parte de las recomendaciones y la propuesta de un plan de acción, que se observarán al final de la investigación en Calidad de servicio desde la perspectiva del cliente; bajo un criterio cualitativo.

c. Justificación Social: La presente investigación tendrá un impacto positivo a nivel social en la Calidad de Servicio al Cliente, permitiendo valorar el Servicio y la Satisfacción del cliente que llega a un aeropuerto y que cuenta con un tiempo limitado en su estadía, pudiendo tener horas o minutos para permanecer y consumir en un restaurante del aeropuerto.

d. Justificación Metodológica: La investigación se desarrollará de acuerdo a una metodología de enfoque cualitativo de carácter descriptivo, en el cual se utilizarán los métodos de análisis, documentación y la hermenéutica; así como las técnicas de entrevista semi-estructurada, observación y análisis documentario, acorde con Álvarez-Gayou (2003, p. 80,105,163). Así pues, los métodos y las técnicas servirán para quienes deseen realizar investigaciones similares dirigidas hacia otros sectores. Cabe señalar que la investigación se fundamenta en un proceso inductivo; busca explorar, describir y generar una perspectiva interpretativa de la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente en restaurantes, permitiendo enfocarse en el servicio y la satisfacción al cliente.

1.4. Relevancia:

La investigación desde el enfoque cualitativo permite analizar a las personas de manera completa y no en base factores comparativos con otras personas, permite además encontrar el contraste entre el concepto de un determinado tema y lo que realmente es percibido en cada persona. Es de gran importancia conocer que espera el cliente cada vez que llega al restaurante. La información recogida en el trabajo de campo será valiosa para el Desarrollo de una propuesta de mejora según la perspectiva del cliente.

1.5. Contribución:

Este estudio busca incorporar los puntos de mayor relevancia que cumplan los parámetros del ISO 9001; Cuando un cliente está acostumbrado a recibir un buen servicio se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” del servicio muy crítico. Es decir, que cada vez que se vea confrontado a un “momento de verdad” recordará sus experiencias anteriores y la comparará con la que esté viviendo en ese momento. Adicionalmente a ello, lo que suele suceder es que el cliente exigirá un nivel de servicio mínimo esperado que supere sus expectativas.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo general:

Describir de qué manera se presenta la Calidad de Servicio desde la perspectiva del cliente:
Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

1.6.2. Objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Describir de qué manera se presenta el Servicio al Cliente en la Calidad desde la perspectiva del cliente: Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

Objetivo específico 2:

Describir de qué manera se presenta la Satisfacción al Cliente en la Calidad desde la perspectiva del cliente: Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

1.7. Hipótesis:

1.7.1. Hipótesis general:

¿La Calidad de Servicio tiene efectos positivo desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

1.7.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

¿El Servicio al Cliente tiene efectos positivos desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

Hipótesis específica 2:

¿La Satisfacción al Cliente tiene efectos positivos desde la perspectiva del cliente? Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C. Periodo: Abril - Julio de 2018.

1.8. Variables o Categorías:

Según Tamayo y Tamayo (2003) la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría. Por otra parte Arias (2006) señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

De acuerdo a lo indicado por estos autores Podemos decir que, las variables forman parte de los objetivos que la empresa desea alcanzar, en este estudio encontramos tres variables que son **CALIDAD DE SERVICIO, SERVICIO Y SATISFACCIÓN**, estas tres variables serán analizadas en base a la perspectiva del cliente, permitiendo su valoración y medición mediante la percepción y expectativa.

Figura 1: Representación de las variables de estudio

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

El marco teórico y conceptual, nos permitirá realizar un análisis cualitativo minucioso respecto a las variables de estudio y las subcategorías presentes en las entrevistas realizadas a los clientes; datos que servirán como base para obtener una propuesta de mejora idónea respecto a la Calidad de Servicio desde la perspectiva del cliente.

2.1. Calidad

Los conceptos sobre calidad de algunos autores reconocidos, nos muestran que la calidad se evalúa en base a distintas perspectivas, pero todos los significados están orientados a la satisfacción de quien recibe un producto tangible o intangible y definirá si el producto recibido obtiene la categoría de “Producto de Calidad”.

Algunos conceptos:

- Kaoru Ishikawa (1986) indica que la calidad es todo aquello que satisfaga una necesidad y el control de esta, consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".
- Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad de este se juzga según su precio y la satisfacción de las expectativas del cliente.
- Juran (Juran y Gryna 1993) la calidad implica una adecuación del diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño. “Calidad es adecuación al uso del cliente”.

- Crosby (1987) define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. “Calidad es cumplimiento de requisitos”.
- Deming (1989) la Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

2.2. Calidad de Servicio al Cliente:

La referencia principal en este estudio será Edwards Deming quien colaboró estratégicamente en la norma ISO 9001 – 2015 mediante el círculo o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) o Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Metodología que describe en cuatro pasos el proceso de mejora continua de calidad en las empresas y organizaciones. Además analizaremos los catorce principio de calidad de Deming, que permiten tomar decisiones teniendo en cuenta la percepción del cliente sobre la marca, producto y servicio.

2.2.1. Ciclo de Deming y la ISO 9001 -2015:

Según indica la ISO 9001 -2015 en el blog nueva ISO 9001 – 2015. Es una metodología efectiva que mejora dentro de la organización aspectos como la competitividad, los productos y servicios, su calidad, y reduce costos y precios. Todo esto conduce a una optimización de la producción y a un aumento en la rentabilidad de la organización. Por estos motivos, entre otros, la nueva ISO 9001:2015 seguirá los pasos de su versión antecesora, la ISO 9001:2008, y se creará siguiendo los pasos del Ciclo de Deming o PDCA. La secuencia de pasos que sigue este círculo es la siguiente:

Plan (Planificar)

La planificación es fundamental en el inicio de todo plan o proyecto, esto nos permitirá tener una visión de lo que se quiere lograr. En el rubro de restaurantes la planificación se realiza como en todo negocio, teniendo en cuenta la infraestructura (establecimiento), el Producto (Comida), Servicio (Atención y complementos en el proceso). El plan debe tener un fin específico, debe ser medible en cantidad y forma; y sobre todo debe tener un sistema de control que permita hacer seguimiento y/o cambios si estos fuesen necesarios. Tal como se menciona en el blog nueva ISO 9001 – 2015, En esta etapa se han de establecer los objetivos y procesos necesarios para dar lugar al resultado que esperamos. Se debe conocer el proceso a mejorar, analizarlo y estudiarlo con profundidad, y saber qué aspectos de dicho proceso se quieren mejorar. Al mismo tiempo hay que tener presentes los resultados que se esperan obtener para que vayan de la mano con la mejora del proceso. La norma ISO 9001:2015 inicia este paso con el apartado 6.0. Planificación, donde la cuestión inicial de la que parte son las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. La planificación será la base para alcanzar los objetivos.

ISO 9001 – 2015 Apartado 6.0

6 Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.1.2 La organización debe planificar:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de:
 - 1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.).
 - 2) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad.
- b) Ser medibles.
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.

- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Comunicarse.
- g) Actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se requerirán.
- c) Quién será responsable.
- d) Cuándo se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

6.3 Planificación de los cambios:

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

En la Planificación se hace referencia del apartado 4.0, que se refiere al contexto de la organización:

4.0 Contexto de la organización:

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Do (Hacer)

Después de planificar es momento de poner en marcha dicho plan, teniendo en cuenta las acciones, coordinaciones, herramientas necesaria y sobre todo el compromiso de quienes intervienen en los cambios y mejoras, incluyendo el apoyo y garantía de la dirección. Algo muy importante en esta etapa, es que todo lo que se realice cuente con los elementos necesarios para que se cumplan los objetivos, por lo cual se debe trabajar de la mano con áreas que ayuden en el plan; en el caso de un restaurante tenemos áreas logísticas (Insumos en general) y administrativas (infraestructura, personal, costos) que serán de gran apoyo en el proceso. En el blog nueva ISO 9001 – 2015 indica que en esta etapa, se pone en marcha el plan definido anteriormente, además se implementan nuevos procesos. Todas las acciones que se ejecuten deben quedar bien documentadas. Si nos vamos al punto 8.0. Operación de la ISO 9001:2015, vemos reflejada esta fase. La misión de esta apartado es llevar de la mano a la organización en el día a día para desarrollar correctamente el plan propuesto.

ISO 9001 – 2015 Apartado 8.0

8 Operación:

8.1 Planificación y control operacional:

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos, la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1) Los procesos.
 - 2) La aceptación de los productos y servicios.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
 - 2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.

8.2 Requisitos para los productos y servicios:

8.2.1 Comunicación con el cliente:

La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.

c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.

d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.

e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios:

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:

a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:

1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.

2) Aquellos considerados necesarios por la organización.

b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios:

8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.

c) Los requisitos especificados por la organización.

d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.

e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

a) Sobre los resultados de la revisión.

b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios:

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:

8.3.1 Generalidades:

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo:

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.

b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.

c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.

d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.

- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo:

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.
- c) los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo:

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

Check (Verificar)

Tal como se mencionó en la construcción del plan, es importante contar con herramientas de medición que permitan monitorear, supervisar y verificar si los cambios se están llevando a cabo. Según observaremos en el blog nueva ISO 9001 – 2015 tras el paso de un tiempo predeterminado, hay que recoger y analizar datos de control para comprobar que se han cumplido las condiciones iniciales y la mejora prevista. Se representará en el punto 9.0. Evaluación del desempeño, como su nombre indica, se evaluará si todo lo que se planteaba al principio se ha implementado de la manera correcta y efectiva.

ISO 9001 – 2015 Apartado 9.0

9 Evaluación del desempeño:

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación:

9.1.1 Generalidades:

La organización debe determinar:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.2 Auditoría interna:

9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.
 - 2) Los requisitos de esta Norma Internacional.

b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 La organización debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.
- b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.

- c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
- f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección:

9.3.1 Generalidades:

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección:

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Act (Actuar)

Es probable que en el proceso se tengan que hacer cambios que permitan garantizar resultados; Deming menciona que el proceso de calidad es un constante aprendizaje. Tal como se menciona

en el blog nueva ISO 9001 – 2015, según las conclusiones sacadas en el paso anterior habrá que tomar una decisión u otra: proponer nuevas mejoras en el caso de errores en el ciclo PDCA planteado, abandonar las modificaciones de los procesos en el caso de errores graves, en caso contrario aplicar dichas modificaciones y, por último, desarrollar una retro-alimentación y mejora en la planificación inicial. Este último paso lo encontramos en el punto 10.0. Mejora, en esta nueva versión desaparecen las Acciones Preventivas, solo encontramos No Conformidades, Acciones Correctivas y la Mejora Continua.

ISO 9001 – 2015 Apartado 10

10 Mejora:

10.1 Generalidades:

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) Tomar acciones para controlarla y corregirla.
 - 2) Hacer frente a las consecuencias.

b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) La revisión y el análisis de la no conformidad.
- 2) La determinación de las causas de la no conformidad.
- 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

c) Implementar cualquier acción necesaria.

d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Esta herramienta sin duda, permite que las empresas orienten sus esfuerzos hacia la mejora continua; pero no olvidando que es un círculo o ciclo que no tiene fin, que el mercado es cambiante y de constante aprendizaje.

2.3. Servicio y Satisfacción:

El análisis de Servicio y Satisfacción en un establecimiento dentro del aeropuerto, podría parecer complicado, ya que lograr la preferencia y fidelidad de un cliente viajero, pareciera imposible; sin embargo el personal tiene una consigna cada vez que un cliente ingresa, sea o no la primera visita “Al cliente siempre se le trata como la primera vez”. Esto permite que el cliente se sienta siempre sorprendido por quien lo atiende.

Los autores que leeremos a continuación indican que el servicio son todas aquellas acciones y actividades que permiten ganar reconocimiento y lograr la satisfacción de los clientes; Sin duda, dar un buen servicio, es la clave para retenerlos. Es más probable que los clientes totalmente satisfechos sean leales e incluso se conviertan en seguidores de la empresa y sus productos. Hay menos probabilidades de que clientes satisfechos exploren empresas alternativas. Por tanto, es menos probable que los clientes satisfechos cambien a la empresa por sus competidores. Es más probable que los clientes satisfechos corran la voz sobre la empresa y sus productos. (O.C ferrell, 2006)

Cuando se habla de restauración, se entiende por la actividad que se ejecuta en establecimientos abiertos al público, la cual tiene como finalidad ofrecer alimentos y bebidas, a cambio de un valor económico. Esta ha sido relacionada como un servicio complementario de la oferta turística, pero en los últimos años se ha posicionado como un servicio turístico diferenciado y único (Tamañas, 2014). Dentro del servicio de restauración la primera impresión es la que cuenta y la última la que será recordada. Por esto es importante tomar en cuenta que el servicio es lo que el cliente desea y lo que espera recibir sin limitación alguna; el saludo, la rapidez en el servicio, la atención y cordialidad en el trato, es la perfecta combinación del servicio tangible y el intangible (Morfin, 2006).

Philip Kotler indica que el servicio “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

Según Stanton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos. Según Lamb, Huir y Daniel (2002), "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente". Montoya y Boyero (2013), definen el servicio al cliente como ese conjunto de acciones que un proveedor brinda a su clientela, con el fin de lograr que ese servicio que recibe signifique una diferenciación con el resto de las organizaciones. Richard L. Sunchasen (2002), indica que "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

Deming propone una nueva y radical función para la empresa, quien más allá de enfocarse en ganar, debe enfocarse en mantenerse en el mercado y mantener al personal que ayuda en el proceso; Además de orientar esfuerzos a la innovación a largo plazo, la investigación y la educación de sus empleados. Para Deming está claro, que el trabajo en equipo, es fundamental en el resultado del servicio y satisfacción del cliente.

William Edwards Deming publicó en su libro “Calidad, Productividad y Competitividad - La salida de la crisis” 14 puntos como base para la transformación en las organizaciones que buscan el éxito en sus procesos de calidad y que estos permitieran entregar un producto y servicio acorde a las expectativas del cliente. Además, afirma que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante.

2.3.1. Los 14 puntos sobre calidad de Edwards Deming

1. Crear constancia con el propósito de mejorar los productos y servicios:

La constancia, perseverancia y esfuerzo a pesar de los problemas que se presenten traerán resultados positivos a futuro. Deming propone innovar asignando recursos para la planificación a largo plazo, el aprendizaje, la investigación y el diseño de productos y servicios que estén enfocados en el cliente.

Además, en este punto se habla acerca del propósito, que no sólo está dirigido al cliente final sino a todos los clientes que forman parte de la cadena de producción, entre ellos los trabajadores, quienes tienen que conocer la firme intención de crecimiento de la empresa y desarrollar en cada uno de ellos confianza y compromiso con su centro de trabajo.

2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación:

En muchas empresas es común encontrar personas poco comprometidas con su labor, poco eficientes en su trabajo o quienes quizás, no tuvieron una capacitación adecuada. Para cambiar esta situación, es vital que todos en la empresa adopten la nueva Filosofía y que estén dispuestos a trabajar en equipo y a favor del crecimiento de la empresa.

Para alinear al personal en la nueva filosofía, se deberán reforzar los procesos capacitación, la supervisión efectiva, la creación o refuerzo en la identidad como empresa y mejorar de procesos en recursos que permitan que el trabajador se sienta a gusto en su puesto y centro de trabajo.

3. Dejar de depender de la inspección en masa

Realizar inspecciones continuas no garantiza el resultado ni la calidad del producto. Es probable que en la inspección se determine si hay productos fallados; pero eso es evaluar el error y desechar el producto defectuoso, lo cual genera costos en negativo.

La calidad es resultado de los adecuados procesos, los cuales se inician desde el diseño del producto y del proceso en si. Es importante recalcar que la inspección no es negativa, pero su constancia podría generar costos innecesarios.

4. Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos:

El comprar a precios bajos no garantiza que el producto final sea el adecuado.

Algunas empresas minimizan costos en el proceso de producción, considerando que así ofrecerán productos que aseguren un precio competitivo y esto no está lejos de ser verdad, algunos clientes priorizan el precio cuando van a adquirir un producto; Sin embargo, la empresa pone en riesgo la calidad del producto, el servicio y la lealtad del cliente.

Para poder garantizar el precio de los productos y servicios, se debe analizar muy bien los productos que se compran y hacer alianzas con proveedores negociando costos, tiempo y facilidades que no generen gastos innecesarios que eleven el costo en el proceso productivo o en el producto acabado.

5. Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación:

Para desarrollar un proceso de mejora, se debe tener en cuenta el adecuado uso de los recursos de la empresa y esto se inicia desde la planificación, el diseño del producto, los procesos de producción adecuados, el capital humano idóneo para el puesto y la correcta formación de las capacidades de los trabajadores; Además toda acción deberá ser registrada y constantemente mejorada.

6. Establecer el entrenamiento o capacitación:

La formación del trabajador debe ser una prioridad para la empresa; esta formación se inicia desde la inducción corporativa y capacitación en el puesto de trabajo. Es importante desarrollar un programa de capacitación teniendo una metodología dinámica y didáctica la cual permita el aprendizaje de todos. Además se sugiere que todo los trabajadores se formen de manera continua.

7. Adoptar y establecer el liderazgo:

La tarea de los directivos no es supervisar sino liderar y enfocarse en la mejora de procesos; el líder debe conocer además cada una de las actividades del equipo, ayudándolos a mejorar en el momento necesario y comunicando problemas y mejoras al directorio, con la finalidad de tener respaldo.

8. Eliminar los miedos y construir confianza:

Deming indica que “Nadie puede dar lo mejor de si a menos que se sienta seguro” , El miedo tiene varias aristas y puede producirse en cualquier nivel de la organización.

Tener miedo a comunicar errores, tener miedo a pedir apoyo, tener miedo a fallar en el trabajo, tener miedo a perder el trabajo, etc. Pero el punto central es que muchas veces las personas dudan de sus propias capacidades y al hacerlo tienden a enfocarse en el error. Para evitar este tipo de situaciones, se deben de romper barreras de comunicación y hacer que los trabajadores confien en si mismos, en la capacidad de sus directivos y el crecimiento de la empresa.

9. Romper las barreras entre las áreas:

Todas las áreas de la empresa forman parte del desarrollo de un producto; por lo tanto es de vital importancia la comunicación y el trabajo en equipo de todos los que forman parte de la empresa.

La ruptura de barreras se logrará haciendo entender a los trabajadores la importancia de la participación de cada área en el proceso de desarrollo de productos y la orientación a la mejora continua.

10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a los trabajadores:

Para Deming, este tipo de comunicaciones generan frustración e incomodidad en los trabajadores, teniendo frases que limitan al trabajador tales como: “Nuestra meta es cero defectos”. Esto lleva al trabajador, a considerar que la Dirección no es conciente de los esfuerzos que ellos hacen para desarrollar su trabajo o si tienen limitaciones en conocimiento o mantenimiento de equipos, entre otros.

Es importante cambiar de estrategia de comunicación, haciendo que el trabajador se sienta valorado y no frustrado ante situaciones que podrían escapar de su responsabilidad.

11. Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos:

No se deben establecer objetivos o metas si estos no están respaldados con un plan de trabajo, indicadores y las herramientas necesarias para que el trabajador realice su labor y se oriente al objetivo. El no contar con una estructura adecuada de formulación de cuotas o trabajo por objetivos, lo único que se conseguirá es disminuir la productividad de los trabajadores, quienes podrían sentir presión para llegar a un número y no desarrollar su trabajo en base a los lineamientos de calidad que se exigen.

12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo:

Las personas que trabajan en la empresa, deben sentirse seguras y orgullosas del trabajo que realizan y sobre todo entender que el resultado de sus acciones tiene un fin. Si bien se acostumbra desarrollar programas de méritos mensuales, semestrales o anuales; que normalmente generan conflictos entre los trabajadores.

El reconocimiento y méritos, deberían ser para todo el equipo, porque se entiende que todo el equipo desarrolla un trabajo adecuado; de no ser así, la dirección deberá observar y ayudar en la formación de los trabajadores; formación que no sólo debería ser técnica sino también personal.

13. Instituir un programa vigoroso de capacitación y auto-mejora:

La empresa necesita contar con personas que esten preparadas para asumir retos, que estén en constante crecimiento educativo y que formen parte del crecimiento de la empresa, asumiendo responsabilidades, dejando de lado temores y creyendo en sus fortalezas para salir adelante en equipo.

Es de gran importancia que la formación y capacitación sea asumida desde la alta dirección.

14. Actuar para lograr la transformación:

Todos los planes deben ser ejecutados con liderazgo, con la convicción de lo que van a realizar, asegurando la implementación de los trece puntos anteriores y sobre todo con el compromiso de la Dirección, quien no sólo debe comunicarse con todos los trabajadores; sino involucrarse en el trabajo de su equipo.

2.4. Definición de un restaurante:

Según Fernández(1997) un restaurante es un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmosfera agradable. Según (Morfin,

2004) Un restaurante es un “establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado”. Tal como lo indican los dos autores, un restaurante es un establecimiento en el cual se brinda un servicio de alimentos y bebidas a diversos tipos de personas o también llamados comensales. Dichos establecimientos si bien cualquier persona puede asistir, es decir son espacios públicos, para poder acceder al servicio de alimentación se tendrá que realizar un desembolso de dinero.

Según Dittmer(2002) clasifica a los establecimientos de alimentos según las características mas representativas de las variedades de los mismos. Entre ellos encuentra aquellos que no se toman en cuenta detalles especificos, sino características más generales tanto del establecimiento como del tipo de servicio. Según Torruco y Ramirez(1997) los restaurantes pueden ser de cuatro tipos, tales como los restaurantes por tenedores, restaurantes de especialidades, restaurante familiar y restaurante conveniente. Todo restaurante será diseñado en base a costumbre, hábitos e incluso requerimientos personales como lo expresa Morfin (2006).

Tal como mencionan los autores, el concepto de restaurante es un espacio donde las personas se reúnen para pasar gratos momentos en compañía de sus familiares, amigos o bien realizar negocios; además el espacio debe ser de su agrado como establecimiento y por la comida que desean degustar. En nuestro país tenemos una gran variedad de tipos de restaurantes, que ofrecen alimentos y bebidas para todo tipo de clientes, como mencionan líneas arriba, cada restaurante es diseñado en base a los requerimientos del cliente objetivo.

En el caso del restaurante Pikeos, ha sido diseñado para personas que salen o ingresan al país (Cliente internacional) o del interior del país (Cliente Nacional). El diseño del restaurante, también está hecho en base a sus requerimientos, desde la ubicación cercana a la puerta de embarque, la infraestructura, la comida internacional y peruana; y la rapidez en el servicio.

2.5. Reglamento y Procedimientos de restaurantes:

2.5.1. Categorías de restaurantes:

Según la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística de MINCETUR se refiere a las categorías de un restaurante como la forma de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos.

- a) Cinco tenedores:
- b) Cuatro tenedores
- c) Tres tenedores
- d) Dos tenedores
- e) Un tenedor

Restaurantes según la categoría del restaurante en estudio dentro del aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

En el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Lima – Perú), existe un crecimiento de restaurantes durante los últimos diez años.

- **Pikeos (Restaurante en estudio):** Platos criollos nacionales, en el mejor ambiente, salón con ambiente cálido y agradable. Vinos, cocteles y bebidas peruanas. Su atractivo: es el café-restaurante con platos criollos, ambiente lleno de tradiciones, historia y costumbres culinarias transmitidas de generación en generación. Sus platos son tradicionales peruanos, en su mayoría hechos a base de productos de las tres regiones de Perú.
- **Tanta:** Tiene un alto nivel de fusión culinaria y cuenta con un gran reconocimiento internacional, ya que en su carta hay una extensa variedad de panes, deliciosos postres, piqueos, sándwiches y exquisitos tiraditos, con el sabor de nuestra comida criolla y las mejores presentaciones gastronómicas.

- **La Bombonniere:** Restaurante con variedad de platos a la carta que ofrecen las mejores opciones para el público nacional y extranjero; podrás encontrar desayunos, almuerzos y cenas.
- **Delicass:** Ofrece a los pasajeros una deliciosa variedad de sándwiches, platos a la carta, postres, bebidas y ensaladas.

2.5.2. Procedimiento de servicios LAP – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Según se indica en el procedimiento de Supervisión del nivel de Calidad del servicio de Concesionarios retail CC-P-2 El Administrador del Contrato Retail debe conocer las condiciones generales del contrato suscrito con cada arrendatario o concesionario, llevando un control en las obligaciones que deben cumplir cada uno de ellos.

La supervisión a todos los establecimientos se realizan una vez al año, salvo excepciones como quejas de mal servicio o calidad de productos ofrecidos.

2.5.3. Estructura orgánica del área de salón de un restaurante :

Cada restaurante desarrolla su propia estructura, la cual dependerá del tamaño de Mintzberg (2012) comenta que “la estructura de la organización puede definirse simplemente como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas”. Según Hellriegel, Jackson y Slucum (2009) “La estructura organizacional es la representación formal de las relaciones laborales, define las tareas por puesto y unidad y señala cómo deben coordinarse.

En nuestro país existen reglamentos que deben de cumplirse respecto a la estructura organica, el ente regulador es el MINCETUR, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Según la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,

un restaurante deberá cumplir con el equipo de trabajo según el tipo de categoría a la cual pertenece, citando las siguientes posiciones:

- Chef: Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- Sub Chef: Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- Maitre: Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- Jefe de Comedor: Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- Capitán de Mozos: Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- Mozo: Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.
- Barman: Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- Personal de recepción: El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- Personal subalterno: Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- Personal de servicio: Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- Inspector (Designado por el Ministerio): Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. Esta posición permitirá realizar el informe Técnico: Es el documento emitido por el Órgano Regional Competente, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Restaurantes para ostentar la condición de restaurante categorizado y/o calificado.

2.5.4. Plan nacional de calidad turística MINCETUR - Perú

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes.

Según la resolución N° 465-2017-MINCETUR, se incide en posicionar al país en un destino reconocido por la calidad total de su oferta, permitiendo que el turista viva experiencias únicas y que esto a su vez, contribuya con la preservación del patrimonio cultural.

El MINCETUR ofrece a todos los establecimientos diversas herramientas que permiten alinearse al objetivo turístico del país, desde la creación de una empresa hasta la formación del personal de atención directa al cliente.

El restaurante Pikeos maneja los lineamientos de Mincetur, no sólo por ser un restaurante turístico, sino, por su posicionamiento como empresa y los años de experiencia; que le han permitido valorar las reglas y parámetros que como país se deben de cumplir.

2.6. Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención en restaurantes:

Esta herramienta es parte del plan nacional de calidad turística del Perú y tiene como objetivo concientizar al personal de atención de restaurantes, sobre la importancia de tratar correctamente al cliente y alcanzar los estándares efectivos para el establecimiento que representan.

2.6.1. Lineamientos del trabajador de restaurantes

Según establece el MINCETUR, mediante el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, los colaboradores de establecimientos de servicios en Alimentos y Bebidas se deben caracterizar por su trabajo eficiente, mostrando siempre una actitud proactiva, amical, calidez en la atención

y para ello es necesario formar y fortalecer sus capacidades (conocimientos, habilidades, valores) para que ese desenvolvimiento sea proyectado a los clientes.

El colaborador debe entender que es la extensión del propietario, por tanto debe identificarse con la empresa y mostrar cortesía. Asimismo, debe mantener el contacto visual, al momento de atender al público eso demuestra seguridad, confianza.

Protocolo de servicio:

Las pautas mínimas del protocolo deben darse al ingreso y despedida del cliente.

- **Saludo:** Debe desarrollarse con postura de respeto, se recomienda realizar una ligera venia hacia los visitantes en el momento del ingreso al restaurante.
- **Despedida:** La despedida debe desarrollarse con postura de respeto, se recomienda realizar una ligera venia a los visitantes en el momento de la despedida, es imprescindible mantener una sonrisa en todo momento hasta la salida de los clientes.

Perfil del trabajador de restaurantes:

Aspectos personales:

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Receptivo, Predispuesto	Indiferente, Insensible
Atento, Observador	Distraído, Despistado
Proactivo, Fortalecido, Fresco	Pasivo, Inactivo, Parado
Presencia, Correctamente Uniformado	Descuidado, Mal Presentado
Buena Higiene, Presentación Impecable y Buena Postura.	Desaseado, Postura de Cansancio
Honesto, Justo y Razonable	Deshonesto, Imprudente, Incorrecto
Carismático, Sociable	Huraño, Agrio
Eficiencia, Vocación de Servicio	Desidia
Discreto	Desleal
Puntual	Impuntual, Irresponsable

Figura 3: Aspectos personales del trabajador de restaurantes del manual de desarrollo de habilidades en restaurantes MINCETUR

Relaciones Humanas:

- Buen fisionomista, moderado y sensato.
- Tono de voz adecuado.
- Información profesional, exacta y práctica.
- Agilidad en las respuestas.
- Vocabulario positivo.
- Anticiparnos a sus expectativas (proactivo).
- Ponerse en lugar del cliente (empatía).
- Disfrutar de sus labores y consciente de su trabajo.
- Reconocer que él representa la imagen de la empresa.

Técnicas y experiencias:

- Conocimiento total de los productos y la descripción de los mismos.
- Conocer todos los procedimientos del servicio.
- Tener habilidades para las ventas y ser persuasivo.
- Conocimiento de etiqueta y protocolo.
- Criterio para manejo de reclamos y quejas.
- Conocimiento de Buenas Prácticas de
- Manipulación.

Presentación personal:

- La imagen del colaborador debe ser impecable y pulcra ya que a través de él refleja la imagen del establecimiento y de nuestro país.

Higiene personal:

- **Personal femenino** debe llevar el cabello recogido. En caso de usar esmalte de uñas, este debe ser de una tonalidad muy suave. Y si lleva maquillaje, este debe ser sobrio.
- **Personal masculino** con cabello corto, bien peinado, afeitado a diario y colonia muy suave.

Uniforme

- Uniforme limpio, planchado y medias color negro.
- Zapatos limpios, en buen estado y negros.
- Terno, chaleco, delantal ó mandil, corbata,
- marbetes y distintivos bien colocados.

Adornos y joyas

- Prohibido uso de piercing.
- Aretes sencillos, reloj pulsera, anillo de matrimonio o compromiso.
- Esmalte de uñas sobrio y lápiz labial suave.

2.7. Motivación del trabajador:

La motivación es uno de los factores fundamentales para el desarrollo de una persona y se muestra mediante su actitud y comportamiento. Hoy en día las empresas ponen mucha énfasis

en el desarrollo de habilidades blandas de sus trabajadores y la motivación (intrínseca o extrínseca) es fundamental para el buen desempeño del trabajador.

Idalberto Chiavenato, en su libro Administración de Recursos Humanos (2000), explica sobre el ciclo de motivación y como este se hace presente en los trabajadores y determinando su comportamiento, desempeño y productividad.

Los patrones de comportamiento varían en cada persona, pero se basan según explica Chiavenato en tres premisas:

- **El comportamiento es causado:** Para que las personas reaccionen y muestren un comportamiento específico, es porque existe una causa externa que influye y origina dicho comportamiento.
- **El comportamiento es motivado:** El comportamiento siempre está orientado hacia un objetivo.
- **El comportamiento está orientado hacia objetivos** Existe una finalidad en todo comportamiento humano, impulsado por una necesidad o deseo.

Aspectos motivacionales

Según Chiavenato, Las dimensiones profundas propenden a crear tres estados psicológicos en las personas cuando evalúan su trabajo:

- **La percepción del significado del trabajo:** es el grado en que el ocupante siente que su trabajo es importante, valioso y que contribuye a la organización.
- **La percepción de la responsabilidad por los resultados del trabajo:** es el grado en que el ocupante se siente personalmente responsable por el trabajo y que los resultados del trabajo dependen de él.

- **El conocimiento de los resultados del trabajo:** es el grado en que el ocupante tiene conocimiento de su trabajo y autoevalúa su desempeño.

2.8. Tipos de clientes:

Los clientes son personas que adquieren , reciben o entregan bienes o servicios, todos tienen características y comportamientos diferentes. Es importante indicar que todos somos clientes cuando vamos a comprar (Cliente externo) o cuando vendemos (Cliente internos) un producto y brindamos un servicios.

Existen dos tipos de clientes:

Cliente interno

Cuando hablamos de cliente interno nos referimos a aquellos que intervienen en el desarrollo de nuestro producto o servicio. Son nuestros empleados, colaboradores y proveedores.

Cliente externo

Los clientes externos son aquellos que adquieren los bienes o servicios de la organización. A la hora de clasificarlos podemos dividirlos en distintos perfiles y tipología de clientes externos.

2.8.1. Perfiles de clientes

Las personas tenemos diferentes maneras de comportarnos frente a situaciones, lo cual generan perfiles específicos, tal como se describen en el artículo de Foromarketing “Tipos de clientes y sus características”.

El autosuficiente:

Los clientes autosuficientes son aquellos que creen conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones, que alían con un tono sarcástico y agresivo, además de ser el comprador eternamente descontento.

En estos casos, la mejor actitud es no tomárselo como algo personal y dejar que él hable, haciéndole preguntas. Él Mismo dará la solución y cerrará la compra.

El distraído:

Aunque aparentemente no escuchan, necesitan que despiertes su interés y curiosidad por aquello que necesita. Lo mejor en estos casos es actuar con rapidez y elaborar un único argumento, ya que es poco probable que este tipo de clientes rebatan una idea si se les convence.

El reservado:

El perfil responde a una persona impasible, muy desconfiada y tímida. Para conquistarle, no sólo hay que ser amable, sino proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.

Lo más conveniente es seguir su ritmo por lo que nunca hay que impacientarse y, sobre todo, no hay que presionarlo para que decida.

El hablador:

El cliente que no pone objeciones suele ser alguien desinteresado que no quiere comprar. En otros casos, hay gente que está más interesada en hablar de sí mismos y son poco dados a la acción. Hay que atenderlos con simpatía, pero sin distracción e intentando centrar el tema para descubrir si va o no adquirir el producto.

El indeciso:

Tomar decisiones nunca es fácil, pero hay personas a las que realmente les cuesta hacerlo. Los clientes indecisos son incapaces de decidir por sí mismos. Por este motivo, Hay que apoyarlo, confirmar cada decisión por la que se vaya inclinando y no plantearle demasiadas alternativas para que no navegue a la deriva en un mar de dudas.

Es recomendable ser muy rápido tanto en gestos, como en palabras.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología

La presente investigación se desarrolla en base al enfoque cualitativo es de nivel y carácter descriptivo, en el cual se utilizará los métodos de análisis, documentación y la hermenéutica; así como las técnicas de entrevista semi-estructurada, observación y análisis documental, acorde con (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2003, págs. 80, 105,163).

Acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) en el libro “Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada”; la investigación cualitativa produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos, el grueso del análisis es interpretativo, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones, y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico. Respecto a los autores Groat y Wang (2013, p. 257); the major strengths of qualitative research flow from its capacity to take in the rich and holistic qualities of real-life circumstances or settings. It is also inherently more flexible in its design and procedures, allowing adjustments to be made as the research proceeds. As such it is especially appropriate understanding the meanings and processes of people’s activities and artifacts. las principales fortalezas de la investigación cualitativa se derivan de su capacidad para asimilar las cualidades ricas y holísticas de las circunstancias o los entornos de la vida real. También es inherentemente más flexible en su diseño y procedimientos, lo que permite realizar ajustes a medida que avanza la investigación.

Como tal, es especialmente apropiado comprender los significados y procesos de las actividades y artefactos de las personas.

Según Vasilachis de Gialdino (2006, p. 25) en el libro “Estrategias de investigación cualitativa”; la investigación cualitativa es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen, y sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto. Así también según (Ñaupas Paitán et al., 2014), la investigación cualitativa; se sostiene en una concepción hermenéutica, sus métodos de recolección permiten acceder a datos para ser observados, descritos e interpretados.

3.2. Tipo de estudio

La investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo, acorde con Vargas (2011, p. 15) al referirse a este tipo de investigación, se hace uso de la metodología cualitativa, la cual asume una postura epistemológica hermenéutica llamada también “interpretativa”. Así pues, de acuerdo a Guardián-Fernández (2007, p. 58,59) la investigación cualitativa posee las siguientes características del paradigma interpretativo según las siguientes dimensiones:

Tabla 1

Características del paradigma cualitativo - interpretativo y sus dimensiones

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
------------------	-------------------------------------

Fundamentos	Fenomenología, teoría, interpretativa.
Naturaleza de la realidad	Dinámica, holística, contextualizada.
Finalidad	Comprender, explicar, interpretar la realidad.
Diseño	Flexible, envolvente, emergente.
Propósito	Profundización, limitada por el espacio y tiempo, hipótesis de trabajo/supuestos teóricos. Inductiva.
Relación objeto-sujeto	Interdependencia, estrechamente interrelacionados.
Explicación	Dialéctico-interpretativa. Interactiva. Prospectiva.
Técnicas, instrumentos, estrategias	Cualitativos, descriptivos. Investigador principal instrumento. Perspectiva de los participantes.
Análisis de datos	Inducción, analítica, triangulación.

Nota: Adaptado de “El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa”, por Gudián-Fernández (2007, p. 58,59). Costa Rica.

Así mismo, en la investigación se han adoptado los siguientes tipos de investigación según Landeau (2007, p. 53) en el libro “Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la revolución Bolivariana” y según Supo (2012, p. 1) en su libro “Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud”:

- a. **Según su naturaleza:** la investigación se desarrollará en base al enfoque cualitativo, acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) este tipo de investigación produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos, el grueso del análisis es interpretativo, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones, y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico.

- b. **Según su carácter:** es de tipo descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de situaciones, perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, de acuerdo con Hernández (2006, p. 102). Además, según lo señalado por Deslauriers (2004, p. 6) este tipo de investigación produce y analiza datos descriptivos difícilmente cuantificables como entrevistas, observaciones, fotografías, etc. En la investigación está relacionado a describir el modo de vida y los valores asociados a la vivienda tradicional andina, así como al uso de técnicas de entrevista y observación como parte del trabajo de campo.
- c. **Según su finalidad:** es de tipo básica porque se fundamenta en un argumento teórico para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente, por lo que refiere Ñaupas et al. (2014, p. 90) la investigación es básica porque sirve de raíz a la investigación aplicada o tecnológica; recibe el nombre de pura, porque está dado por la curiosidad y el gusto de descubrir nuevos conocimientos y es fundamental porque es necesario para el desarrollo de la ciencia, además que sirve de crecimiento para la investigación aplicada o tecnológica.
- d. **Según la intervención del investigador:** es de tipo observacional ya que se fundamenta en el análisis de hechos reales mediante el trabajo de campo en el perímetro del restaurante Pikeos S.A.C. Acorde con Izcara (2009, p. 68 y 69) la investigación cualitativa se basa de la observación de la realidad empírica para inferir ideas y generar teorías dentro de una lógica inductiva, por otro lado según lo señalado por Balcázar (2013, p. 22) por medio de este tipo de investigación se interpreta la realidad que se está estudiando, próxima al mundo empírico, además de la organización social y cultural de un grupo.

- e. **Según la planificación de la toma de datos:** es de tipo prospectivo debido a que el estudio se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero la toma de datos de campo se realizará en el siguiente mes.
- f. **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:** es de tipo transversal, ya que el estudio se realizará con los datos obtenidos del trabajo de campo y están relacionados a un momento determinado, puntal y específico.

3.3. Diseño

Acorde con (Ñaupas et al., 2014), un estudio de caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecua para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas, así mismo según (Monje Álvarez, 2011) implica estudiar intensivamente características básicas, la situación actual e interacciones con el medio de una o pocas unidades como comensales nacionales e internacionales de distintas etnias, género y edades.

Respecto a Groat y Wang (2013, p. 418 y 419) en el libro “Architectural Research Methods”, las principales características que identifican el estudio de casos son:

(1) a focus on either single or multiple cases, studied in their real-life contexts; (2) the capacity to explain causal links; (3) the importance of theory development in the research design phase; (4) a reliance on multiple sources of evidence, with data converging in a triangular fashion; and (5) the power to generalize to theory. Groat y Wang (2013, p. 418 y 419).

De acuerdo a lo mencionado por Robert Yin (1994, p. 21), el estudio de caso es una estrategia de la investigación separada que tiene sus propios diseños de investigación. No importa si el estudio es explicativo, descriptivo, o exploratorio, el uso de la teoría, en la realización de los estudios de caso, no sólo es de una inmensa ayuda definiendo el diseño apropiado de la

investigación y de la colección de los datos, también se vuelve el vehículo principal para generalizar los resultados del estudio de caso.

3.4. Escenario de Estudio

Se llevará a cabo en el restaurante Pikeos S.A.C. ubicado en el aeropuerto internacional Jorge Chávez - Av. Elmer Faucett s/n - Callao, Perú. (Mezzanine Central, 2do piso.). Página WEB: pikeos.aeropuerto@pikeos.com.pe

3.4.1. Ubicación

Figura 5: Ubicación del restaurante Pikeos SAC.

Tomado de la página Google maps.

3.5.Caracterización de sujetos

Los sujetos a considerar en la presente investigación son consumidores nacionales y extranjeros del restaurante Pikeos S.A.C en los meses Abril a julio del 2018.

Tabla 2

Codificación de los perfiles

Informantes	Descripción	Código
3 comensales extranjeros	Comensal extranjero 1	CE1
	Comensal extranjero 2	CE2
	Comensal extranjero 3	CE3
3 comensales nacionales	Comensal nacional 1	CN1
	Comensal nacional 2	CN2
	Comensal nacional 3	CN3

3.6. Plan de Análisis o trayectoria metodológica

La trayectoria metodológica se desarrollará en cuatro etapas: la primera es la planificación del trabajo de campo; es el diseño y construcción de los instrumentos de recojo de información, la segunda es la ejecución del trabajo de campo; consiste en la aplicación de los instrumentos a la unidad de análisis, la tercera es la transcripción de los datos, codificación y categorización; es el proceso que servirá para transformar en texto, los datos de las grabaciones; realizadas, para codificarlas y categorizarlas y como etapa final, se realizará el análisis de la información a través de la triangulación.

a. Planificación del trabajo de campo

Esta primera etapa, se iniciará con el diseño y construcción de los instrumentos de recojo de información, como las guías y formatos de cada instrumento, el cual será realizado a partir del diseño metodológico propio del estudio de caso. Se ha venido realizando coordinaciones con la administración y seguridad del restaurante, para realizar las entrevistas en el mes de Julio 2018, vale considerar que las primeras coordinaciones se realizaron en la primera visita preliminar a campo.

b. Ejecución del trabajo de campo

La presente investigación está comprendida entre Abril 2018 a Junio del 2018 el periodo de entrevistas, Así mismo, el trabajo inmerso en el levantamiento de campo en la zona de estudio

c. Transcripción de datos, codificación y categorización

De acuerdo a lo referido por Catayama (2014, p. 97,98), la transcripción es hecha a todo material recolectado como notas de campo, grabaciones, entrevistas, etc, así mismo mencionó que esta se compone de sub etapas: a) Edición; parte en la se filtra la totalidad de lo recolectado, se revisan y critican aplicando los criterios de representatividad de los datos y fiabilidad de los datos. b) Categorización y codificación; consiste en aplicar varias lecturas integrales y sistemáticas para ir descubriendo unidades significativas o unidades de análisis, de las cuales

deben agruparse y asignar a cada categoría una denominación, nombre o notación llamado código. c) Registro datos cualitativos; consiste en la transferencia de los datos cualitativos a un esquema de codificación según las categorías. d) Tabulación de datos; es la presentación de los datos cualitativos de modo organizado de acuerdo con las categorías, pudiendo ser representado mediante cuadros, diagramas y matrices.

d. Triangulación

Según lo mencionado por Izcara (2009, p. 130) la triangulación consiste en la comprobación de las inferencias extraídas de una fuente de información mediante el recurso a otra, la cual contribuye a solidificar el rigor de la investigación cualitativa. Así mismo, según Stott y Ramil (2014, p. 22) a través de esta, se busca comprobar la validez de la información recopilada por el investigador, y en el estudio de caso esto conlleva volver a contrastar los datos de la investigación, obtenidos de primera mano sobre el terreno. Acorde con Cisterna (2005, p. 68) el proceso de triangulación desde la hermenéutica comprende la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación. Por ello, la triangulación de la información debe realizarse una vez que ha concluido el trabajo de recopilación de la información.

En cuanto al procedimiento práctico para efectuarla pasa por los siguientes pasos: seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo; triangular la información por cada estamento; triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos y; triangular la información con el marco teórico.

3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Según Vargas (2011, p. 45) es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Por triangulación para que la información obtenida por una fuente pueda ser cruzada con otra información proveniente de una fuente distinta para aumentar así la certidumbre interpretativa de los datos recabados.

Tabla 3

Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
Entrevista	Guía de entrevista a los comensales extranjeros y nacionales	Recoger información sobre el servicio y satisfacción a los comensales.
Observación	Guía de observación	Observación sistemática y real en el perímetro del restaurante donde se desarrollan las unidades de análisis.
Análisis documental	Bitácora de campo	Registrar información documentaria del objeto de estudio y el entorno.

3.8.Mapeamiento

En la figura se describe el proceso metodológico a emplearse en la investigación, de acuerdo al tipo de diseño por estudio de caso.

Figura 6. Modelo de mapeo sobre el proceso metodológico de estudio de caso

3.9.Rigor Científico

El presente estudio tiene rigor científico ya que se basa en la validez interpretativa, según Vargas (2011, p. 15,16) se asume una postura epistemológica hermenéutica, en donde el

conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad investigada como un todo donde las partes se significan entre sí y en relación con el todo.

La calidad de una investigación depende del rigor con el que se realiza, que condiciona su credibilidad, por ende el procedimiento que se empleará será la triangulación de métodos, el cual acorde con Izcara (2009, p. 134) consiste en la exploración del material cualitativo a través de la utilización de diferentes métodos de análisis, en relación con la investigación involucra el contraste de las entrevistas, las observaciones y el análisis de documentos, para crear un marco neutral y reducir el componente personalista.

Figura 7. Triangulación de entrevistas, observación y análisis documentario.

CÁPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados:

Se realizaron las entrevistas a una muestra de 6 personas conformada por comensales nacionales y extranjeros del restaurante Pikeos S.A.C, en donde 3 de ellos eran comensales nacionales y los otros 3 eran comensales extranjeros pertenecientes a diferentes países, los cuales respondieron bajo un modelo de preguntas realizado exclusivamente para el desarrollo del trabajo de investigación. Estas respuestas analizadas dieron como resultado lo siguiente:

Los comensales mantienen un comportamiento al momento de escoger el lugar donde consumir los alimentos dentro del aeropuerto Internacional Jorge Chávez; estos se guían por la infraestructura, calidad del producto y sobre todo la calidad de servicio en la atención. Tres de los seis comensales seleccionados manifestaron que para ellos el cliente suele considerar la infraestructura del lugar a primera vista, consideran ciertos factores que les agrada como: escuchar o ver lo que ofrece el establecimiento, así como los precios y demás opciones según la carta, observan la higiene del personal, así como también la del local en cuanto al orden que este posea, son muy perceptible al momento de decidir su consumo.

Los seis comensales manifestaron que lo primero que desean recibir es un buen servicio, con una buena atención, esperando que el personal del local los atienda satisfactoriamente. Acompañado de ello, acotaron que el restaurante ideal es el que cuenta con un ambiente agradable: ni caluroso, ni frío, que la atención sea rápida y oportuna y no tengan que esperar mucho tiempo para que les sirvan los productos por los cuales decidieron consumir en ese lugar.

Todos coincidieron que el lugar donde se encuentra ubicado el restaurante dentro del aeropuerto Internacional Jorge Chavez y la calidad del servicio en la atención son elementos importantes para considerar al momento de decidir dónde consumir los alimentos; en cuanto al lugar consideraron que a pesar de que sea un local muy bonito y elegante, si no se ubicara en una zona estratégica o al menos donde no haya afluencia de personas podrían no optar por consumir en ese lugar.

Todos opinaron que sería ideal que el restaurante ofreciera una bebida de cortesía, ellos sostuvieron que hay mozos que deberían ser capacitados en ser mas corteses y sobre todo con iniciativa de ofrecer nuevos productos lanzados o productos en promoción, antes que el cliente realice dicha consulta.

Para todos los entrevistados, la higiene es lo que más valoran dentro del restaurante Pikeos S.A.C; tanto del personal que atiende como de los que preparan los alimentos, en ambos casos juega un papel muy importante para los consumidores, y lo segundo es el servicio brindado.

Sostienen que el servicio y atención al cliente es relativamente baja, las quejas por diversos factores en cuanto a los alimentos no son tratados con rapidez y amabilidad por los empleados en ese momento. La respuesta que ellos reciben por parte de los encargados no es de su completa satisfacción, por lo que consideran que se debería mejorar el trato hacia el cliente, y adoptar una cultura de servicio enfocada en atender las necesidades del cliente y no solo vender o cobrar por un producto o servicio ofertado. Por ende, creen que fomentar una cultura de servicio y atención al cliente sería ideal, que podría mejorar la relación entre el cliente y quien atiende el local, algo que en ciertas ocasiones deja cierto grado de insatisfacción en los comensales.

Todos los comensales consideraron que existen elementos que no funcionan como deberían serlo y más bien dan un aspecto negativo al establecimiento. Aquello los lleva a considerar como un punto negativo o neutro y no más bien como un atributo positivo que destacar o sobresalir. A pesar de ser un restaurante especializado en gastronomía, no cuenta como para ser calificado aun como el restaurante ideal, cosa que sugirieron que ello se podría mejorar.

La falta de personal realmente capacitado, sostienen que afecta en cierto punto la imagen o reputación del restaurante, es por ende que todos los comensales recalcaron con énfasis la necesidad de capacitar en varios puntos al personal de atención, porque son ellos considerados la carta de presentación de la imagen del restaurante.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión:

Conforme a la información obtenida por medio del resultado de las entrevistas se determina la perspectiva de los clientes, el cual se detectó las debilidades de elementos intangibles, es decir la empresa cuenta con demora en los pedidos, falta de rapidez en el servicio y atención personalizada.

El objeto de estudio tuvo como finalidad analizar diversos factores internos y externos que generan un deficiente.

Se llegó a la conclusión, que los elementos ineficientes mencionados anteriormente son calificados como mejorables, así mismo se determinó que el restaurante Pikeos S.A.C tuvo mayor aceptación en la dimensión de ubicación del establecimiento y la forma de recibimiento y bienvenida al restaurante, ya que el personal es muy amable, lo cual pues este elemento es de vital importancia, debido a que este medio se puede compensar algunos de los aspectos negativos.

La calidad del servicio al cliente que ofrece la empresa es considerado bueno mas no excelente, porque los comensales tienen más expectativa del restaurante para poder convertirse en el ideal para ellos.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

La presente tesis tuvo como objetivo describir de qué manera se presenta la Calidad de servicio desde la perspectiva del cliente: Análisis de casos en el restaurante Pikeos S.A.C en el periodo los meses Abril a Julio del 2018. A partir de ello, se generaron las siguientes conclusiones:

Conclusiones relacionadas a las preguntas de investigación:

CALIDAD:

Después de haber realizado las entrevistas a una muestra de 6 comensales del restaurante Pikeos .S.AC, se comprobó que existen diversos elementos que son aceptables y agradables por parte de los clientes del propio restaurante, así mismo rechazo por las deficiencias desde la perspectiva del cliente, tales como: falta de iluminación, falta de música, falta de capacitación a los mozos en trabajo en equipo, en dominio del idioma inglés y sobre todo en brindar un servicio de calidad.

Se determina que los empleados del restaurante Pikeos S.A.C están ofreciendo los servicios de atención al cliente de manera no satisfactoria por parte del comensal, siendo un restaurante de cuatro tenedores y sobre todo ubicado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

SERVICIO AL CLIENTE:

El presente estudio permitió conocer el concepto que tienen los comensales respecto al servicio que se brinda en el restaurante Pikeos y en otros restaurantes aledaños; en su mayoría indicaron que los restaurantes son lugares o espacios donde pueden reunirse con amigos y familiares, pasar un grato momento, degustar una buena comida y bebidas según la diversidad de la carta y los requerimientos de cada persona.

Teniendo en cuenta que el restaurante en estudio se encuentra dentro de un aeropuerto, las características, el servicio y la atención deben de ser excepcionales; contando con un equipo homogéneo con responsabilidades y funciones orientadas a la satisfacción del cliente.

Un factor importante para lograr un servicio diferenciado es la motivación en los trabajadores, lo cual permite que tengan una buena actitud mientras realizan su trabajo, ayuden al cliente, influyan en las decisiones de los pedidos y muestren una imagen positiva del restaurante.

Los comensales, consideran como factores determinantes que afectan el servicio gastronómico, lo siguiente: el conocimiento del personal sobre los platos ofrecidos en la carta, el tiempo, la demora y la equivocación en la entrega de los pedidos. Los clientes que van a Pikeos, tienen límites respecto al horario de salida de sus vuelos; pudiendo ser reemplazada la opción de visita por establecimientos de comida rápida y cafés.

El restaurante Pikeos tiende a ser visitado por una variedad de tipos de clientes, que a su vez opinaron haber observado las características de otros clientes, tales como insatisfechos, los reservados, los exigentes, los conformistas, los frecuentes, los impacientes y los amigables; observados en el restaurante en estudio y otros de establecimientos que visitaron. Pero consideran que todo dependerá del servicio recibido junto a la satisfacción y experiencias inolvidables, que permitan que el cliente regrese y/o recomiende a otros.

Los comensales muestran expectativas tanto en el servicio ofrecido como en la infraestructura del restaurante. Respecto a infraestructura, encontramos coincidencia respecto a la iluminación y conocimiento de productos (sobre todo el conocimiento en platos y cultura peruana).

SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

Valorar la importancia de la satisfacción del cliente es indispensable para el éxito de un negocio. Ayuda, no sólo a tener nuevos clientes, sino también a controlar el pulso de los clientes actuales y ser más competitivo en el mercado,

De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, se puede afirmar que existen diferencias en la forma que los comensales conceptualizan la satisfacción del cliente, por medio de experiencias que generan expectativas en los consumidores y se forman respecto del servicio recibido; que según indican es lo que marca la diferencia entre un restaurante y otro. Es importante destacar que todo negocio no sólo busca satisfacer necesidades, sino superar expectativas que logren la fidelización de clientes.

6.2. Recomendaciones:

1. Se recomienda realizar un análisis FODA de todo el restaurante Pikeos para poder conocer a profundidad las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas que servirán como inicio de mejoramiento a todos los procesos de la organización.
2. Contar con un análisis de estudio de Benchmarking, para poder efectuar una adecuada comparación con la competencia y reforzar de una manera mas potente la imagen y concepto del restaurante.
3. Es importante que se establezca el organigrama operativo para poder determinar los puestos de trabajo de cada colaborador de manera ordenada, sugiriéndoles un uniforme diferenciador que portara un pin con nombre y cargo a vista de todo comensal, para que puedan conocer a mayor profundidad el organigrama operativo de la empresa.

4. Se recomienda que se definan las funciones de los colaboradores y establecer un adecuado plan de formación, ya que a veces hay actividades que quedan en el aire y las termina haciendo alguien que no está calificado para ello. Todas las tareas deben repartirse entre los diferentes perfiles de los colaboradores, esto hará ellos se sientan más cómodos y seguros con sus funciones y las realicen mejor, lo cual repercutirá en las opiniones positivas por parte de los clientes.
5. Reforzar las capacitaciones a todo el personal del restaurante, involucrando la capacitación a todo el personal en temas de servicio y atención al cliente. Es muy importante reforzar y trabajar las habilidades blandas, y sobre todo trabajar en capacitar a cada puesto de trabajo en base a las funciones específicas. Se recomienda que las capacitaciones sean de manera constante, evaluada y controlada para la efectividad de ello a corto plazo.
6. Llevar a cabo un programa de capacitación de líderes motivantes, por conocimiento, la motivación se efectúa de manera intangible y es importante que exista en todas las áreas y subáreas de la organización, incrementando la confianza y la fidelidad a la organización por parte de todo colaborador.
7. El servicio al cliente es sentirse satisfecho en base a la calidad de la atención recibida y a la elaboración de sus productos y por ende se recomienda que el restaurante Pikeos adquiera la acreditación de calidad ISO 9001; para implementar las mejoras necesarias en el servicio de atención al cliente.
8. En base a un panorama exacto de las debilidades encontradas en el restaurante, se debe dar inicio a elaborar las nuevas estrategias. Detallándose los objetivos del restaurante y analizando cómo se va a conseguir. Por ejemplo, se debe analizar la constancia de visitas de la cartera de clientes, conocimiento del mercado competitivo, evaluación de equipos y de la comunicación, adaptación nuevas

tecnologías, seguimiento y motivación, evitando a los clientes las mencionas molestias que manifestaron, hay que tener en claro que se debe aprovechar de los errores para reconquistar a los comensales.

9. Se sugiere brindar importancia del servicio al cliente, tomando en cuenta que, si quieres que todos los clientes sean atendidos por igual, reforzar el actuar del equipo de trabajo frente al ingreso del cliente, desde que lo reciben hasta que le brinden la cuenta. Si todo está cuidadosamente estudiado, incrementará la posibilidad de que todo salga como se espera. Lógicamente el equipo de trabajo debe estar conformado por personas activas, capaces de recomendar y de identificar las necesidades de cada tipo de cliente, puesto que al cliente le interesa tener una grata experiencia en un restaurante y la misión del restaurante debe superar esa idea.
10. La atención al cliente es una parte fundamental de la gestión de todo restaurante, es una estrategia vital para incrementar las ventas y fidelizarlos. Por ello, se sugiere establecer una cultura de trabajo donde no solo esté presente la famosa frase “el cliente siempre tiene la razón” sino que también vayan más allá, teniendo presente por qué los han elegido.
11. El cliente siempre quiere más de lo que se le esta ofreciendo, además se fija en los detalles que se pueden presentar, se sugiere al restaurante Pikeos, mantenerse en dicho equilibrio de acuerdo con lo mencionado en las entrevistas, para así lograr satisfacer todas las expectativas que puede tener el comensal he irse contento con la valoración de los platos, la infraestructura, la limpieza e higiene y el buen trato al cliente. El restaurante Pikeos debe mantener la ventaja de que sus comensales de sienten satisfechos con el producto en si; es decir, seguir sirviendo la misma porción y/o cantidad de alimentos. De tal manera que no pierda clientela y marque diferencia con respecto a su competencia directa.

12. Se recomienda que valore las relaciones con los clientes actuales y potenciales sin descuidar las ventas, así mismo exceder las expectativas de los clientes, crear una cultura que se centre en los clientes, brindar una atención personalizada ante todo crear un plan de fidelización sorprendiéndolos con detalles emocionales y concederles productos a precios especiales.
13. Se sugiere hacer una reflexión de todo lo comentado en base a la entrevista por parte de los comensales, mantener las sugerencias que impactan de manera positivas y reforzar las sugerencias que impactaron de una manera no muy favorable, tales como proponer un programa de enseñanza y mejoramiento en el idioma inglés y reforzar el tiempo de entrega de los pedidos a las mesas. Siempre será mucho más rentable y gratificante contar con clientes que nos acompañan durante largo tiempo.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1. Propuesta:

El análisis realizado sobre calidad de servicios desde la perspectiva del cliente, ha permitido no sólo saber cual es la expectativa de este; sino de cómo está observando al negocio en comparación con otros negocios y es sin duda un indicador para saber si los esfuerzos comerciales, de marketing, de posicionamiento y reconocimiento de marca se están logrando.

Como ya hemos observado en el análisis general, El cliente actual de restaurantes, no sólo busca satisfacer sus necesidades o cubrir expectativas; el cliente quiere superar todo concepto y vivir una experiencia satisfactoria cada vez que visite el restaurante

Por lo tanto, se han realizado dos propuestas respecto a:

- a. **Capacitación:** Propuesta enfocada al desarrollo de habilidades y conocimientos en los colaboradores, la cual permitirá una mayor productividad y competitividad en el recurso humano, alineando los logros a la mejora continua de procesos operativos y el objetivo comercial mediante la atención al cliente.
- b. **Herramienta de aseguramiento de Calidad en el servicios al cliente:** herramienta enfocada al correcto servicio al cliente, mantenimiento del establecimiento y fortalecimiento de la relación entre el restaurante y el cliente.

Logros a obtener

Empresa:

- Establecer los procesos ideales en el proceso de servicios al cliente.
- Establecer un equipo más productivo, orientado a la calidad del servicio al cliente.

- Mejorar el nivel de servicios y mantenimiento del establecimiento; logrando diferenciarse de la competencia.

Trabajador:

- Generar un clima laboral, que permita el desarrollo de un equipo comprometido e identificado con la Empresa.
- Permitir al Colaborador, reconocer la importancia del servicios al cliente, la adaptación al cambio y el camino asertivo en el cumplimiento de metas comunes (Empresa – Colaborador).

Estructura:

CAPACITACIÓN	HERRAMIENTA DE ASEGURAMIENTO CSC
Fase I – Formación Organizacional: Se desarrolla un programas de inducción o reinducción que permita alinear en los trabajadores el conocimiento de la empresa, estrategias de servicio y los objetivos comerciales.	Check List de Servicio al cliente: Esta herramienta esta dividida en Servicio al cliente y estructura del restaurante, indica cada uno de los aspectos que deberán cumplirse cada vez que el restaurante reciba a un cliente (Comensal)
Fase II - Formación en Calidad de Servicio al Cliente: Se realizará un plan de capacitación orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto.	

<p>Fase III – Formación Humana: En el plan de capacitación, se incluirán talleres de motivación, comunicación asertiva e imagen. Esta fase es fundamental en el proceso, ya que refuerza las habilidades de cada persona.</p>	
--	--

Importante: La implementación, de ambas propuestas se deben desarrollar en el transcurso de seis meses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). Como hacer investigación cualitativa. México: Paidós.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Artículo en Hosteleria News, La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurante - April 19, 2015..
- Artículo Restaurante - Su Significado, Definición, Concepto e Importancia educavital.blogspot.com/2013/10/definicion-de-restaurante.html
- Balcázar, P., González-Arratia, N., Gurrola, G., & Moysén, A. (2013). Investigación Cualitativa (Universidad Autónoma del Estado de México). México.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España.
- Bou J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda “Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universidad Jaume I, Castellón.
- Castro, E. (2010). El Estudio de casos como Metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. Revista Nacional de Administración, 31–54.
- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Theoria, 14(1).
- Crosby, P. (1987). Calidad sin Lagrimas: El arte de Administrar sin problemas. México: Compañía Editorial Continental Cecsca.

- Chiavenato, Edilberto (2009) segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A...Traducido de la tercera edición de la obra Gestao de Pessoas, de Idalberto Chiavenato © 2008
- Elsevier Editora Ltda. ISBN 978-85-352-2512-9. Todos os direitos reservados.
- Deslauriers, J.-P. (2004). Investigación cualitativa: Guía práctica (Universidad Tecnológica de Pereira). Colombia: Editorial Papiro.
- Deming, E. (1989) Calidad, Productividad y Competitividad; (1982) La salida de la Crisis Out of the crisis. Madrid: Thomson Editores.
- Dittmer, P. (2002) Dimensiono of the hospitality Industry (3era Edition Ed.) USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Feingenbaum, A. (1994) Control total de la Calidad. México: Compañía Editorial Norma.
- Fernández, Sergio (1997) Manual práctico de restaurantes, Madrid, España
- Foromarketing artículo sobre tipos de clientes y sus características.
- Garzón, L. E., & Neves, C. M. M. (2007). Investigar, formar, capacitar y transferir., 20, 13.
- GERSON, S. (1996). Neutrality, resistance, and self-disclosure in an intersubjective psychoanalysis. Psychoanal. Dial., 6: 623-647.
- Groat, L., & Wang, D. (2013). Architectural Research Methods (Segunda edición). United States of America: Wiley.
- Gurdíán-Fernández, A. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socioeducativa. Costa Rica: IDER. Recuperado de <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>

- Herberts Costa, Ataides. (2003). El instrumento de marketing: una armonía organizacional. 2ª. ed. Goiânia: Seles
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (McGRAW-HILL). México: Interamericana Editores.
- Henry Mintzberg (2012), La Estructuración de las Organizaciones, Editorial Ariel.
- Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), Administración – Un enfoque basado en competencias 12ª. Edición.
- Hill, F.M. (1996). Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer. Quality Assurance in Education, 3(3), 10-21
- Hontagas, Peiró, (1996) Tareas, Puestos, roles y ocupaciones. Tratado de la Psicología del Trabajo.
- Horovitz, Jacques y Michele Jurigus Panak (1994): La Satisfacción total del cliente interno. Ediciones Folio.
- Ishikawa, K. (1998) ¿Qué es control de la calidad?, La modalidad Japonesa. México: Norma.
- ISO9001. (15 de noviembre de 2008). Obtenido de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- Izcara, S. (2009). La praxis de la investigación cualitativa: Guía para elaborar la tesis (Primera edición). México: Plaza y Valdés.
- Juran, J. (1993). Juran on Quality by design. New York: Mc Graw-Hill.
- Katayama, R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas (Fondo Editorial de la UIGV). Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Kotler, Philip. (2000). Administración de marketing. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall.

- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana. Venezuela: Editorial Alfa.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Selección del diseño de investigación. En Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa (p. 102). Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Morfin, M. (2004). Administración de comedor y bar. México. Editorial Trillas 1º ed. (pág. 14 pag. 15).
- Muñiz, Luis (2017) Como Clasificar y Segmentar clientes. Madrid – España.
- Navarro, E. (2010). Revisión de la Motivación de los Trabajadores de la Construcción.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York, NY: Irwin/McGraw Hill.
- procedimiento de Supervisión del nivel de Calidad del servicio de Concesionarios retail CC-P-2
- Reglamento de Restaurantes: Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR.
- la resolución N° 465-2017-MINCETUR. Plan Nacional de Calidad turística del Perú.
- Rust, R.T. & Oliver, R.L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. En R.T. Rust & R.L. Oliver (Eds.). Service quality: New directions in Theorie and Practice. Thousand Oaks, California: Sage.

- Santos, Daniela. (2010). Fidelización de Clientes. Disponible en: < <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/fidelizacao-declientes/20882/>>. Página visitada el 25/03/14.
- Stanton, J. W., Etzrael, J. M., & Wlker, J. B. (2004). Fundamentos de Marketing. Mexico: Mc Graw Hill.
- Stott, L., & Ramil, X. (2014). Metodología para el desarrollo de estudios de caso (p. 35).
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada (Primera edición (en español)). Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud. Perú: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Tamayo y Tamayo (2003). El proceso de la investigación científica (Cuarta edición).
- Torruco, M & Ramírez, M (1997) Servicios Turísticos: la oferta turística y sus principales componentes. México: Editorial Diana.
- Tse, D., Nicosia, F. & Wilton, P. (1990) Consumer Satisfaction as a Process, Psychology & Marketing. 7(3), 177 – 193.
- Valencia, M. M. A., & Mora, C. V. G. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. Investigación y educación en enfermería, 29(3), 500–514.
- Vargas, X. (2011). ¿Cómo hacer investigación cualitativa? (segunda edición). México: ETXETA.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006) Estrategias de Investigación Cualitativa. Barcelona: Gedisa.
- Yin, R.K. (1994): Case Study Research Desing an Methods, Applied Social Research Methods Series, Vol. 5, Second Edition, Sage Publications, London.

ANEXOS DE TESIS

**Calidad de Servicio desde la Perspectiva del Cliente: Análisis de Casos en el
Restaurante Pikeos S.A.C Periodo Abril – Julio 2018.**

AUTORES:

Lic. Vilma Jesús Pelaes Chacón (0000-0001-6461-9337)

Bach. Cindy Liliana Rodríguez Hernández (0000-0003-3871-751X)

Anexo A

A:

MATRIZ METODOLÓGICA

[illegible]

Anexo B

Anexo B:

INSTRUMENTOS

Guía de entrevista semiestructurada a Comensales Extranjeros (CE)

Fecha: _____ Lugar: _____
Hora de inicio: _____ Hora de término: _____
Entrevistado: _____ Entrevistado: _____

Introducción:

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?
13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Guía de entrevista semiestructurada a Comensales Nacionales (CN)

Fecha: _____ Lugar: _____
Hora de inicio: _____ Hora de término: __
Entrevistado: _____ Entrevistador: __

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas:**Servicio al cliente (CN)**

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Satisfacción al cliente (CN)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?
13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Guía de observación a Comensales Extranjeros (CE)

Fecha: _____

Hora de inicio: _____

Hora de término: _____

Participante: _____

Lugar: _____

Observador: _____

Desarrollo de la observación:

Observación Servicio al cliente (C1):

1. Conocimiento del concepto sobre restaurantes.
2. Experiencias de las visitas y consumo en restaurantes.
3. Conocimiento del equipo de trabajo de un restaurante.
4. Conocimiento de la labor del equipo de trabajo.
5. Percepción sobre la importancia de la motivación.
6. Conocimiento sobre servicio al cliente.
7. Percepción sobre el tipo de cliente en un aeropuerto.
8. Conocimiento sobre el mix del marketing en restaurantes.
9. Conocimiento respecto a calidad y servicio.

Observación Satisfacción al cliente (C2)

10. Conocimiento sobre satisfacción del cliente.
11. Valoración del servicio recibido.
12. Observaciones sobre deficiencia en servicio.
13. Expectativas sobre el restaurante ideal.
14. Conocimiento respecto a calidad y satisfacción.

Conclusiones.

Guía de observación a Comensales Nacionales (CN)

Fecha: _____

Hora de inicio: _____

Hora de término: _____

Participante: _____

Lugar: _____

Observador: _____

Desarrollo de la observación:

Observación Servicio al cliente (C1):

1. Conocimiento del concepto sobre restaurantes.
2. Experiencias de las visitas y consumo en restaurantes.
3. Conocimiento del equipo de trabajo de un restaurante.
4. Conocimiento de la labor del equipo de trabajo.
5. Percepción sobre la importancia de la motivación.
6. Conocimiento sobre servicio al cliente.
7. Percepción sobre el tipo de cliente en un aeropuerto.
8. Conocimiento sobre el mix del marketing en restaurantes.
9. Conocimiento respecto a calidad y servicio.

Observación Satisfacción al cliente (C2)

10. Conocimiento sobre satisfacción del cliente.
11. Valoración del servicio recibido.
12. Observaciones sobre deficiencia en servicio.
13. Expectativas sobre el restaurante ideal.
14. Conocimiento respecto a calidad y satisfacción.

Conclusiones.

Ficha de análisis documental

La siguiente ficha, tiene por finalidad registrar información sobre documentos del proceso de análisis sobre la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C.

Fecha de aplicación:

Documentos	Tiene		Se revisó	
	SI	NO	SI	NO
Libro de reclamaciones				
Quejas mediante redes sociales				

Leyenda de colorización por subcategoría

La leyenda de colorización por categoría tiene la finalidad de permitir la identificación de cada sub categoría en las respuestas obtenidas en cada entrevista, teniendo en cuenta que no siempre una respuesta pertenece a la subcategoría y en otras ocasiones se encontrarán dos categorías en una misma respuesta.

Tener identificada la subcategoría en cada respuesta, permitirá obtener resultados más exactos en el proceso de análisis sobre la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C.

Colorización por subcategoría
Definición de un restaurante.
Tipos de Clientes restaurante
Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .
Funciones del personal del área de salón de un restaurante.
Motivación en el puesto de trabajo.
Definición de servicio al cliente.
Tipos de Clientes.
Estrategias de Satisfacción al cliente.
Calidad y servicio al cliente.
Definición de la Satisfacción al Cliente.
Valoración del cliente en el proceso de satisfacción.
Dificultades en la calidad de servicio.
Fidelización del cliente en restaurantes.
Calidad y satisfacción al cliente

Anexo C

Anexo C: TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

Entrevista Comensales Extranjeros N° 1 – (CE_1)

Fecha: 14/04/2018

Lugar: Aeropuerto - PIKEOS

Hora de inicio: 10:00 am

Hora de término: 10:30 am

Entrevistado: Comensal Extranjero

Entrevistador: Cindy Rodriguez

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Considero que es el lugar donde puedo pasar un rato agradable degustando de alguna comida y bebiendo algo delicioso, ya sea compartiendo con mis amigos, con la familia, con la pareja o también solo.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

Los restaurantes suelen tener una infraestructura y diseño elegante, con música suave, con personal uniformado y con ofrecimiento de productos de calidad.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Siempre he observado que los restaurantes cuentan con las anfitrionas, mozos, administrador del local y en algunos restaurantes cuentan con jefes de mozo que también te brindan la bienvenida. Y bueno suele ver siempre en su barra a los barman o baristas.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?

De manera general, diría que es brindar un agradable servicio por igual a todos sus clientes, y que entre todos trabajen en equipo de manera ordenada y organizada.

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Muy importante porque considero que el personal que atiende debe ser un profesional motivado. Sin duda la actitud de las personas que te atienden influye en las decisiones en el momento del pedido.

He observado que el personal que labora aquí muestra una actitud agradable y eficiente, lógicamente ello no se muestra en todos, es por ende que la motivación debe enfocarse a todos por igual.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Entiendo que es la manera como una empresa se relaciona con sus clientes externos y ofrece sus diversidades de productos para poder satisfacer toda necesidad requerida.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Exactamente he observado muchos tipos de clientes en muchos establecimientos, pero recalco mucho a los clientes frecuentes, clientes sumamente satisfechos y contentos con el servicio, clientes con poder adquisitivo, lo digo por los precios.

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

Me gusta mucho la cantidad en la variedad de los platos que ofrecen y sobre todo la ubicación en la que se encuentran, particularmente este restaurante me agrada porque es accesible y porque está cerca a la sala de embarque.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Bueno, he venido almorzando muchas veces en este restaurante y la comida me parece super agradable, lo que en si recomiendo como punto a mejorar es que deberían poner música suave de fondo y que coloquen mayor iluminación en el salón, que motiven por igual al personal y que contraten personal que domine el idioma inglés.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Considero que la satisfacción al cliente es la conformidad que puede tener un cliente con un producto o servicio que adquirió.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

Cada vez que visito el restaurante Pikeos evalúo la atención desde la forma en cómo me reciben al llegar al local, lo cual me agrada, la preocupación que ponen al ofrecerme productos que están en buen estado y que me aseguran brindarme un grato momento para volver a regresar. Cada vez que regreso a Pikeos es porque cumple con mis expectativas básicas.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

Los factores resaltantes que considero que afecta el servicio al cliente es sin duda el poco conocimiento de los platos que presentan en la carta cuando uno desea saber a base de que está elaborado dicho producto y mas aun sabiendo que es un restaurante ubicado en el aeropuerto, muchas veces los mozos se confunden, también considero que el idioma inglés debe ser dominado por todo el personal de servicio.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Cumple con todo lo ofrecido, y no sólo me refiero al producto, sino también que el lugar es agradable, cómodo, limpio, el trato de sus mozos es amable y me agrada que eso sea constante cada vez que vengo a consumir aquí.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Bueno, para eso, si he observado que no todos conocen los ingredientes de los platos y a veces he observado que algunos entre ellos no son muy compatibles como equipo, eso en mi atención no me afecta, pero son detalles que podrían mejorar, así mismo que no esperen a que pregunte que promociones tienen, sino ofrecérmelas sin esperar ello.

Anexo C: TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

Entrevista Comensales Extranjeros N° 2 – (CE_2)

Fecha: 14/04/2018

Lugar: Aeropuerto - PIKEOS

Hora de inicio: 10:30 am

Hora de término: 11:00am

Entrevistado: Comensal Extranjero

Entrevistador: Vilma Pelaes

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Para mí, es el lugar donde debe haber una Buena comida y bebidas variadas, que la atención sea rápida y precisa, que sea amplio, limpio y que sea un lugar que me haga sentir como en casa.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

De los restaurantes que suelo visitar, siempre tienen un ambiente cálido, tranquilo, música relajante, infraestructura con temática comúnmente vintage y sobre todo la delicadeza de la atención de los mozos.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Bueno, iniciando por quien administra el local, los meseros, la cajera, la anfitriona, un responsable y alguien de seguridad.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?

La tarea fundamental del personal del salón de un restaurante es atender rápido y cordial a todo el público en general, ofreciendo la variedad de los productos que se encuentran en la carta.

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Importantísimo porque un trabajador motivado asegura un buen servicio. Pues tiene la capacidad de escuchar, entender y guiar al cliente. En este restaurante he notado que su personal es muy amable y respetuoso, que todos usan correctamente sus uniformes y que brindan una buena imagen al restaurante.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Es la experiencia que se llevan los clientes de una empresa cuando son atendidos y compran productos.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

En su mayoría hay Clientes reservados (ejecutivos), clientes caseros, clientes que conocen de platos de 4 ó 5 tenedores.

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

El motivo más resaltante que me llamo la atención fue los platos peruanos que ofrecen como que es la Papa a la huancaina, lomo saltado, chilcano y algo que recién he probado es el tocinillo del cielo que es una maravilla y bueno como estrategia que tiene este restaurante es sin duda la ubicación en la que se encuentra y bueno el ambiente y diseño del local se observa muy elegante.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Podría mejorar en la iluminación y que los meseros hablen sobre la cultura peruana y que puedan ser más rápidos en la atención y considero para eso que deberían tener mayor capacitación en muchos aspectos.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Lo contextualizo como una medida de cómo los productos y servicios brindados por una empresa cumplen o superan las expectativas del público en general.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

Evalúo la atención si me atienden bien desde un inicio, cuando me dan variedad de opciones a elegir y cuando no presionan a comprar y tratan de valorar mi estadía en su local.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que ha observado al recibir el servicio en este restaurante?

El tiempo de demora en la entrega del producto y la cuenta, uno en el aeropuerto calcula su tiempo para consumir alimentos sin preocuparse de perder sus vuelos.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Si, porque a comparación de los otros restaurantes ubicados en el aeropuerto, este es un local con un agradable ambiente, super accesible, la atención considera buena, mas no excelente.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Es un restaurante muy cálido en el ambiente, con un lindo diseño y cómodos muebles, los mozos atienden de manera cordial y he notado que no todos hablan muy bien el idioma inglés. Pero fuera de ello todo bien, pueda que la iluminación debería ser mejor y el servicio debería ser mas rápido en la entrega del producto.

Anexo C:

TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

Entrevista Comensales Extranjeros N° 3 – (CE_3)

Fecha: 14/04/2018_____

Lugar: Aeropuerto - Pikeos

Hora de inicio: 11:00 am

Hora de término: 11:30 am

Entrevistado: Comensal extranjero

Entrevistador: Cindy

Rodriguez

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Es un establecimiento que brindan diferentes alimentos y bebidas para que puedan cumplir con las expectativas del cliente, un lugar en donde se pueda compartir con amigos y familiares, y que sea limpio.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

Caracteriza mucho el tamaño del local, el diseño, la presentación de los platos, la calidad mas no cantidad en muchos casos, la atención excelente por parte de los mozos o personal de salón.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Empezando por los mozos, el responsable del local, anfitrionas y la administradora.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?

Brindar un servicio agradable a cada consumidor que se presente, que todo el personal trabaje en equipo sin mucho desorden y que cumplan efectivamente con sus roles y responsabilidades que cada uno tiene.

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

La gente que trabaja debe hacerlo con pasión, con gusto y sólo alguien motivado puede hacerlo. He observado que otros restaurantes cuentan con personal más calificado y motivado; pero aquí al personal de Pikeos le falta más capacitación, siempre veo que se distraen y no se ve bien. Hoy no ha habido problemas con mi pedido y espero que a futuro siga siendo así.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Para mi es un conjunto de características que satisfacen la necesidad de un individuo.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Clientes de todo tipo, pero suelen concurrir gente con dinero, gente continua, porque veo que algunas saludan a los mozos y también clientes que experimentan su estadia en el local.

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

La accesibilidad o ubicación del local y al encontrarse dentro de un aeropuerto la accesibilidad para poder viajar o para esperar a un amigo o familiar lo es todo.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Siendo más rápido, que me propongan más productos para deleitar, que los mozos trabajen de una manera no tan desordenada con sus pedidos.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Para mi es un índice que mide el nivel de comodidad y beneficio que me brindan en un establecimiento por un producto o servicio.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

Una experiencia grata, el mozo que me atendió lo note un poco perdido con la carta pero si me ofreció platos muy deliciosos. Pero si me agrado.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

Sería ante todo la tensión como trabajan los mozos con respecto al mandado de la administradora, no todos se les ve alineados en equipo.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Si porque cumplen con lo que realmente ofrecen en sus cartas, con el agradable sabor que manifiestan y con una rápida y eficiente atención.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Deberían capacitar un poco mas a su personal de atención pero como equipo.

Anexo C:

TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

Entrevista Comensales Nacionales N° 1 – (CN_1)

Fecha: 14/04/2018

Lugar: Aeropuerto - Pikeos

Hora de inicio: 11:30 am

Hora de término: 12:00 pm

Entrevistado: Comensal Nacional

Entrevistador: Vilma Pelaes

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Es un espacio en el que se ofrece comida y bebidas que se ajustan a los requerimientos de la persona, por tipos de gustos, tipos de comida, ambiente, etc.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

Comida y con agradable sabor, precios para clientes de clase A y B, atención 100% personalizada y el ambiente 100% higiénico.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Mozos, anfitrionas, cocineros, jefe de salón y administrador.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?

Un buen trato a los comensales desde un inicio hasta un fin, comenzando con un buen saludo y escuchando su pedido a pesar de que este pueda ser cambiado; al finalizar, agradecer por la preferencia. Deben ser organizados, pendiente de cada detalle y cada necesidad que requiera el cliente.

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Si quienes atienden no están motivados, no ayudarán al cliente y menos a la imagen del restaurante. Es por eso que es muy importante que los trabajadores se sientan motivados, aquí en este restaurante, los de atención son amables y muy preocupados. He sentido que me hacen sentir especial.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Es brindar al público una buena atención para que puedan reconocer el establecimiento, más aún cuando se trata de un restaurante que recibe turistas, ellos deben de llevarse la mejor imagen de nuestro país.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Clientes habituales o nuevos clientes. En realidad, hay muchos tipos de clientes; pero esto depende del tipo de atención que reciban para que muestren un carácter diferente.

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

Considero que es un buen restaurante y que la comida es muy buena también. Y ya había escuchado buenos comentarios, y así mismo es adecuado para tomarse un café antes de tomar un vuelo. Además, los sandwiches son realmente agradables.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Mayor iluminación debido a que hay personas como yo, que venimos a trabajar y necesitamos realizar diversas gestiones mientras saboreamos de un rico almuerzo y bueno los mozos deberían atender todos de la misma forma, no marcándose diferencias.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Para mi satisfaccion al cliente es el grado o nivel de experiencia grata o negativa que pueda recibir por el consumo o adquisicion de un producto.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

Cordial, un poco lento en la entrega del producto, me entrere de promociones cuando ya había realizado mi pedido, pero dentro de todo cubrieron mi necesidad del momento.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

La demora en los pedidos, un cliente en el aeropuerto tiene un tiempo exacto, por lo cual recibir la comida después de un gran tiempo de haberla pedido genera incomodidad y eso he observado en este restaurante, otro detalle es el trato de los mozos es diferente en todos.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Si, porque la calidad de servicio que brindan es buena, el lugar acogedor y especial; y en este caso, la comida es un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Debería hacer promociones en hora de almuerzo y en la cena, ofreciendo postres o piqueos acompañados de alguna bebida fría o caliente. Con respecto a la publicidad, podría poner algún afiche o anuncio donde promociione la comida peruana y le falta un poco mas de atención personalizada, porque el mozo debe de conocer sobre los platos ofrecidos, brindando Información adecuada y correcta y ello le falta.

Entrevista Comensales Nacionales N° 2 – (CN_2)Fecha: 14/04/2018Lugar: Aeropuerto - PikeosHora de inicio: 12:00 pmHora de término: 12:30 pmEntrevistado: Comensal NacionalEntrevistador: CindyRodriguez**Introducción.**

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.**Servicio al cliente (C1)**

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Es un lugar donde se vende comida, licor, café, postres. Este debe tener un ambiente grato y dependiendo del tipo de restaurante deberá mostrar un concepto diferenciado.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

El diseño y decoración del local, la vestimenta del personal de atención, los productos que ofrecen de bastante calidad.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Meseros o mozos, cocineros, seguridad, administrador.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?

Saludar, entregar la carta, ser amable con los clientes, escuchar cada uno de los pedidos y a pesar de que uno no quede satisfecho y genere un mal comentario tener la suficiente tolerancia para escucharlo y tomar su comentario como una recomendación.

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Sin duda es muy importante, si la persona que nos atiende no es feliz porque no le gusta el trabajo o porque no está motivado, entonces el servicio será pésimo.

El personal que cuenta este restaurante es muy agradable y atento a cada pedido, veo que son muy profesionales en su labor y siempre los veo bien uniformados y respetuosos con todos los clientes, si he podido darme cuenta de que no todos atienden de la misma forma, porque unos son más calificados que otros.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Es el ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades. Cuando se trata de comida, el cliente no sólo quiere comer bien, busca tener un buen trato desde el inicio, cuando llega, como lo saludan, cuando lo ubican en una mesa de preferencia; hasta cuando se despiden de los clientes, marca la diferencia.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Estos pueden ser nuevos clientes o clientes cautivos. Yo por ejemplo me considero una clienta constante.

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

En si la variedad de sus platos criollos que ofrecen a cualquier hora del dia, el ambiente es bonito, relajado como para tomarme mi tiempo y poder esperar mi vuelo con tranquilidad.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Capacitando mejor a sus meseros y mejorando la infraestructura como que le falta mas iluminación y algo de música.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Es la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades en un determinado momento.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

A través del grado de satisfacción que me genero al poder cubrir mi necesidad requerida en su momento, me parece bien,.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

Errores en el pedido; me ha sucedido, pedir una comida y recibir otra. El plato debe ser tal como lo ofrecen en la carta, pero lo que me agrado es que de manera inmediata solucionaron el inconveniente de una manera educada y correcta.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

No del todo, Bueno el lugar es acogedor y especial; y en este caso, la comida es deliciosa siendo un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido, pero la atención puede mejorar.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Brindando un servicio excelente y eso se refleja en la afluencia de personas.

Anexo C: TRANSCRIPCIÓN DE DATOS

Entrevista Comensales Nacionales N° 3 – (CN_3)

Fecha: 14/04/2018 Lugar: Aeropuerto - Pikeos
Hora de inicio: 12:30 pm Hora de término: 01:00 pm
Entrevistado: Comensal Nacional Entrevistador: Cindy
Rodriguez

Introducción.

Estimado señor (ra), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución para la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente del restaurante PIKEOS S.A.C. bajo un criterio cualitativo. Le realizaré algunas preguntas a los cuales les pido me respondan con confianza, y para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas.

Servicio al cliente (C1)

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Es un lugar donde el cliente va a comer y saborear comida de elección.

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

He visitado muchos restaurantes en el aeropuerto pero comúnmente los como Pikeos, son aquellos con ambiente cálido y productos con insumos de calidad.

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Mozos, anfitriones, cajeros, cocineros.

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón en un restaurante?

Mantener limpio el área de trabajo, tener conocimiento de los platos de la carta, atender las necesidades del cliente y hacer ventas sugestivas (Complementar el pedido).

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Una persona que trabaja en restaurantes debe asesorar, ofrecer y recomendar; si el trabajador no está a gusto no podrá cumplir con lo que se requiere y por ello considero muy importante que ellos se encuentren motivados.

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Es el asesorar correctamente al cliente y brindarle una experiencia inolvidable en el lugar que esté.

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Clientes frecuentes, bastantes clientes de diferentes culturas y que en muchos casos son conocedores de la comida .

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

Me motivo la publicidad en revistas y los buenos comentarios en sus redes sociales.

9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?

Me parece que es bueno, podría mejorar capacitando a su personal que por ratos se encuentran un poco perdidos con algunos platos.

Satisfacción al cliente (C2)

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Es cubrir una necesidad con la expectativa esperada sea de un producto o de un servicio.

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

Debe de tener un conjunto de características que permitan que me sienta a gusto, además de una comida exquisita y generosamente servida.

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

Creo yo, que la falta de asesoría deberían mejorarlo y así mismo el tiempo de demora en la entrega del producto.

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Para mí, un buen trato lo es todo.

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Con una atención agradable y con el ofrecimiento de productos de calidad.

Observación – (CE-1)

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 10:00 am

Hora de término: 10:30 am

Participante: Comensal Extranjero

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Cindy Rodriguez H.

Descripción de la observación.

El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas

El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce

mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.

Conclusión:

Tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante, conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Suele observar diversos tipos de clientes. Conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Valorar el buen servicio y una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. Expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente Experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.

Observación – (CE-2)

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 10:30 am

Hora de término: 11:00 am

Participante: Comensal Extranjero

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Vilma Pelaes C.

Descripción de la observación.

El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella **conoce mucho de restaurantes** y ha tenido **experiencias variadas** visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta **conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante** y se observa que tiene **conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón**, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que **percibía personas motivadas, agradables y amables**. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y **demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio**.

Ella indicó que había **observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar** y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la **deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta**, además indicó que **conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente**. Suele observar bastante las infraestructuras

de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.

Conclusión:

Conoce mucho de restaurantes, experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante, conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, percibía personas motivadas, agradables y amables. Demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio. Observó diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar, deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, conoce mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad, valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante, experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.

Observación – (CE-3)

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 11:00 am

Hora de término: 11:30 am

Participante: Comensal Extranjero

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Cindy Rodriguez H.

Descripción de la observación.

El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, **conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes** y tiene **experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto**, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo **conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante** y **conoce cuáles deberían ser sus funciones principales**, así mismo indicó que **percibía que no todo el equipo se encontraba motivado**.

En muchas de las preguntas que se le realizó, **se observó conocimientos de servicio al cliente** y **percibe que tipos de clientes** suelen visitar este tipo de restaurantes, además **se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban**, pero así mismo **mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente**. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos **acerca de ello**, además, le agrada el concepto del restaurante y **conoce mucho de como una se**

siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.

Conclusión:

Conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes , experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, percibe que no todo el equipo se encontraba motivado. Se le observó conocimientos de servicio al cliente y percepción que tipos de clientes conoce, se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, mostró conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observó tener conocimientos acerca de ello, conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto, valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.

Observación – (CN-1):

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 11:30 am

Hora de término: 12:00 pm

Participante: Comensal Nacional

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Vilma Pelaes Chacón

Descripción de la observación.

El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó **conocimientos claros respecto a restaurantes**, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía **conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante**, así mismo **conocedor de las funciones del personal en un restaurante**. Indicó que observaba **cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo**. Así mismo se observó que presentaba **conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes**.

Se le **observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos**. Muestra **conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio**, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal **valora a**

detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.

Conclusión:

Conocimientos claros respecto a restaurantes, experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, conocedor de las funciones del personal en un restaurante. observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes . Se observa malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. Valora a detalle el producto en sí, conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar la atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.

Observación – (CN-2)

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 12:00 pm

Hora de término: 12:30 pm

Participante: Comensal Nacional

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Cindy Rodriguez H.

Descripción de la observación.

La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con **conocimientos básicos de la definición de un restaurante**, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra **importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante**. Además, cuenta con **conocimientos claros de lo que es atención al cliente** por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara **percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos**.

Para ella es importante **valorar el hecho que satisfagan su necesidad** en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla **conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante**, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un **restaurante ideal**, **indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los**

pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.

Conclusión:

Conocimientos básicos de la definición de un restaurante, experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo, conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. Importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante, conocimientos claros de lo que es atención al cliente, percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.

Valorar el hecho que satisfagan su necesidad, conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Experiencia en este restaurante es favorable.

Observación – (CN-3)

Fecha: 14/04/2018

Hora de inicio: 12:30 pm

Hora de término: 01:00 pm

Participante: Comensal Nacional

Lugar: Aeropuerto - Restaurante Pikeos SAC

Observador: Vilma Pelaes C.

Descripción de la observación.

La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee **conocimientos gastronómicos y de restaurantes** y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente **conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.**

Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee **conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente.** Así mismo tiene una **percepción clara de la variedad de tipos de clientes** cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede **observar las deficiencias del servicio en un restaurante.** La entrevistada

valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.

La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.

Conclusión:

Conocimientos gastronómicos y de restaurantes, experiencias en restaurantes del aeropuerto; conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos. Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial, conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Percepción clara de la variedad de tipos de clientes, observar las deficiencias del servicio en un restaurante. Valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano. Expectativas del restaurante ideal, experiencia agradable, conocimientos de lo que es calidad en el servicio, sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.

Anexo D

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CE_1)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Considero que es el lugar donde puedo pasar un rato agradable degustando de alguna comida y bebiendo algo delicioso, ya sea compartiendo con amigos, con la familia, con la pareja o también solo.	Lugar donde puedo pasar un rato agradable degustando de alguna comida y bebiendo algo delicioso	- Definición de restaurante.	SC1_C1
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	Los restaurantes suelen tener una infraestructura y diseño elegante, con música suave, con personal uniformado y con ofrecimiento de productos de calidad.	Suelen tener una infraestructura y diseño elegante, con música suave, con personal uniformado y con ofrecimiento de productos de calidad.	- Características de restaurante	SC2_C1

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?	Siempre he observado que los restaurantes cuentan con las anfitrionas, mozos, administrador del local y en algunos restaurantes cuentan con jefes de mozo que también te brindan la bienvenida. Y bueno suele ver siempre en su barra a los barman o baristas.	Cuentan con las anfitrionas, mozos, administrador del local y en algunos restaurantes cuentan con jefes de mozo que también te brindan la bienvenida. Y bueno suele ver siempre en su barra a los barman o baristas.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	De manera general, diría que es brindar un agradable servicio por igual a todos sus clientes, y que entre todos trabajen en equipo de manera ordenada y organizada.	Brindar un agradable servicio Qué entre todos trabajen en equipo de manera ordenada y organizada.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?	Muy importante porque considero que el personal que atiende debe ser un profesional motivado. Sin duda la actitud de las personas que te atienden influye en las decisiones en el momento del pedido.	Personal que atiende debe ser un profesional motivado. La motivación debe enfocarse a todos por igual.	- Motivación en el puesto de trabajo	SC5_C1 SC3_C2

	He observado que el personal que labora aquí muestra una actitud agradable y eficiente, lógicamente ello no se muestra en todos, es por ende que la motivación debe enfocarse a todos por igual.	Actitud agradable y eficiente, lógicamente ello no se muestra en todos	- Dificultades en la calidad de servicio	
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?	Entiendo que es la manera como una empresa se relaciona con sus clientes externos y ofrece sus diversidades de productos para poder satisfacer toda necesidad requerida.	Manera como una empresa se relaciona con sus clientes externos y ofrece sus diversidades de productos para poder satisfacer toda necesidad requerida.	- Definición de servicio al cliente	SC6_C1
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	Exactamente he observado muchos tipos de clientes en muchos establecimientos, pero recalco mucho a los clientes frecuentes, clientes sumamente	Clientes frecuentes, clientes sumamente satisfechos y contentos con el servicio, clientes con poder adquisitivo,	- Tipos de clientes	SC7_C1

	satisfechos y contentos con el servicio, clientes con poder adquisitivo, lo digo por los precios.			
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	Me gusta mucho la cantidad en la variedad de los platos que ofrecen y sobre todo la ubicación en la que se encuentran, particularmente este restaurante me agrada porque es accesible y porque está cerca a la sala de embarque.	Variedad de los platos que ofrecen y sobre todo la ubicación en la que se encuentran, accesible y porque está cerca a la sala de embarque.	- Estrategia de Satisfacción al cliente	SC8_C1
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Bueno, he venido almorzando muchas veces en este restaurante y la comida me parece súper agradable, lo que en sí recomiendo como punto a mejorar es que deberían poner música suave de fondo y que coloquen mayor iluminación en el salón, que motiven por igual al personal y	La comida me parece súper agradable. Deberían poner música suave de fondo y que coloquen mayor iluminación en el salón, que	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2 SC9_C1

	que contraten personal que domine el idioma ingles.	motiven por igual al personal y que contraten personal que domine el idioma inglés.	- Calidad y servicio al cliente	
10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Considero que la satisfacción al cliente es la conformidad que puede tener un cliente con un producto o servicio que adquirió.	Conformidad que puede tener un cliente con un producto o servicio que adquirió.	- Estrategias organizacionales para mejorar el servicio al cliente.	SC1_C2
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	Cada vez que visito el restaurante Pikeos evalúo la atención desde la forma en cómo me reciben al llegar al local, lo cual me agrada, la preocupación que ponen al ofrecerme productos que están en buen estado y que me aseguran brindarme un grato momento para volver a regresar. Cada	Desde la forma en cómo me reciben al llegar al local, la preocupación que ponen al ofrecerme productos. Me aseguran brindarme un grato momento para volver a regresar. Cada vez que regreso a Pikeos es	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción - Fidelización del cliente en restaurantes	SC2_C2 SC4_C2

	vez que regreso a Pikeos es porque cumple con mis expectativas básicas.	porque cumple con mis expectativas básicas.		
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	Los factores resaltantes que considero que afecta el servicio al cliente es sin duda el poco conocimiento de los platos que presentan en la carta cuando uno desea saber a base de que está elaborado dicho producto y mas aún sabiendo que es un restaurante ubicado en el aeropuerto, muchas veces los mozos se confunden, también considero que el idioma inglés debe ser dominado por todo el personal de servicio.	Poco conocimiento de los platos que presentan en la carta, muchas veces los mozos se confunden, el idioma inglés debe ser dominado por todo el personal de servicio.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2
13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o	Cumple con todo lo ofrecido, y no sólo me refiero al producto, sino también que el lugar es agradable, cómodo, limpio, el	Cumple con todo lo ofrecido, también que el lugar es agradable, cómodo, limpio, el trato de sus	- Fidelización del cliente en restaurantes	SC4_C2

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CE_2)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Para mí, es el lugar donde debe haber una Buena comida y bebidas variadas , que la atención sea rápida y precisa, que sea amplio, limpio y que sea un lugar que me haga sentir como en casa.	Es el lugar donde debe haber una Buena comida y bebidas variadas. Que la atención sea rápida y precisa. Que sea amplio, limpio y que sea un lugar que me haga sentir como en casa.	- Definición de restaurante. - Funciones del personal del área de salón de un restaurante. - Definición de satisfacción del Cliente.	SC1_C1 SC4_C1 SC1_C2

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	De los restaurantes que suelo visitar, siempre tienen un ambiente cálido, tranquilo, música relajante, infraestructura con temática comúnmente vintage y sobre todo la delicadeza de la atención de los mozos.	Tienen un ambiente cálido, tranquilo, música relajante, infraestructura con temática comúnmente vintage y sobre todo la delicadeza de la atención de los mozos.	- Características de restaurantes.	SC2_C1
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?	Bueno, iniciando por quien administra el local, los meseros, la cajera, la anfitriona, un responsable y alguien de seguridad.	Quien administra el local, los meseros, la cajera, la anfitriona, un responsable y alguien de seguridad.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	La tarea fundamental del personal del salón de un restaurante es atender rápido y cordial a todo el público en general, ofreciendo la variedad de los productos que se encuentran en la carta.	Atender rápido y cordial a todo el público en general, ofreciendo la variedad de los productos que se encuentran en la carta.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?	Importantísimo porque un trabajador motivado asegura un buen servicio. Pues tiene la capacidad de escuchar, entender y guiar al cliente. En este restaurante he notado que su personal es muy amable y respetuoso, que todos usan correctamente sus uniformes y que brindan una buena imagen al restaurante.	Un trabajador motivado asegura un buen servicio. Pues tiene la capacidad de escuchar, entender y guiar al cliente.	- Motivación en el puesto de trabajo.	SC5_C1
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?	Es la experiencia que se llevan los clientes de una empresa cuando son atendidos y compran productos.	La experiencia que se llevan los clientes de una empresa cuando son atendidos y compran productos.	- Definición de servicio al cliente.	SC6_C1
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	En su mayoría hay Clientes reservados (ejecutivos), clientes caseros, clientes que conocen de platos de 4 ó 5 tenedores.	Clientes reservados (ejecutivos), clientes caseros, clientes que conocen de platos de 4 ó 5 tenedores.	- Tipos de clientes	SC7_C1

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	El motivo más resaltante que me llamo la atención fue los platos peruanos que ofrecen como que es la Papa a la huancaina, lomo saltado, chilcano y algo que recién he probado es el tocinillo del cielo que es una maravilla y bueno como estrategia que tiene este restaurante es sin duda la ubicación en la que se encuentra y bueno el ambiente y diseño del local se observa muy elegante.	Los platos peruanos que ofrecen como que es la Papa a la huancaina, lomo saltado, chilcano y algo que recién he probado es el tocinillo del cielo que es una maravilla y bueno como estrategia que tiene este restaurante es sin duda la ubicación en la que se encuentra y bueno el ambiente y diseño del local se observa muy elegante.	- Estrategias de satisfacción al cliente	SC8_C1
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Podría mejorar en la iluminación y que los meseros hablen sobre la cultura peruana y que puedan ser más rápidos en la atención y considero para eso que deberían tener mayor capacitación en muchos aspectos.	La iluminación y que los meseros hablen sobre la cultura peruana y que puedan ser más rápidos en la atención y considero para eso que deberían tener mayor capacitación	- Calidad y servicio al cliente	SC9_C1

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Lo contextualizó como una medida de cómo los productos y servicios brindados por una empresa cumplen o superan las expectativas del público en general.	Medida de cómo los productos y servicios brindados por una empresa cumplen o superan las expectativas del público en general.	- Definición de satisfacción al cliente	SC1_C2
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	Evalúo la atención si me atienden bien desde un inicio, cuando me dan variedad de opciones a elegir y cuando no presionan a comprar y tratan de valorar mi estadía en su local.	Evalúo la atención si me atienden bien desde un inicio, cuando me dan variedad de opciones a elegir y cuando no presionan a comprar y tratan de valorar mi estadía en su local.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	El tiempo de demora en la entrega del producto y la cuenta, uno en el aeropuerto calcula su tiempo para consumir alimentos sin preocuparse de perder sus vuelos.	El tiempo de demora en la entrega del producto y la cuenta.	- Dificultad en la calidad de servicio	SC3_C2

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?	Si, porque a comparación de los otros restaurantes ubicados en el aeropuerto, este es un local con un agradable ambiente, super accesible, la atención considera buena, mas no excelente.	Local con un agradable ambiente, super accesible, la atención considera buena	- Fidelización de clientes en restaurante	SC4_C2
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?	Es un restaurante muy cálido en el ambiente, con un lindo diseño y cómodos muebles, los mozos atienden de manera cordial y he notado que no todos hablan muy bien el idioma inglés. Pero fuera de ello todo bien, pueda que la iluminación debería ser mejor y el servicio debería ser mas rápido en la entrega del producto.	Es un restaurante muy cálido en el ambiente, con un lindo diseño y cómodos muebles, los mozos atienden de manera cordial y he notado que no todos hablan muy bien el idioma inglés	- Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CE_3)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Es un establecimiento que brindan diferentes alimentos y bebidas para que puedan cumplir con las expectativas del cliente, un lugar en donde se pueda compartir con amigos y familiares, y que sea limpio.	Es un establecimiento que brindan diferentes alimentos y bebidas para que puedan cumplir con las expectativas del cliente, un lugar en donde se pueda compartir con amigos y familiares.	- Definición de restaurante.	SC1_C1
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	Caracteriza mucho el tamaño del local, el diseño, la presentación de los platos, la calidad mas no cantidad en muchos casos,	Tamaño del local, el diseño, la presentación de los platos, la calidad mas no cantidad en muchos casos, la atención excelente por	- Características de un restaurante .	SC2_C1

	la atención excelente por parte de los mozos o personal de salón.	parte de los mozos o personal de salón.		
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?	Empezando por los mozos, el responsable del local, anfitrionas y la administradora.	Los mozos, el responsable del local, anfitrionas y la administradora.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	Brindar un servicio agradable a cada consumidor que se presente, que todo el personal trabaje en equipo sin mucho desorden y que cumplan efectivamente con sus roles y responsabilidades que cada uno tiene.	Brindar un servicio agradable a cada consumidor que se presente, que todo el personal trabaje en equipo sin mucho desorden y que cumplan efectivamente con sus roles y responsabilidades que cada uno tiene.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

<p>5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?</p>	<p>La gente que trabaja debe hacerlo con pasión, con gusto y sólo alguien motivado puede hacerlo. He observado que otros restaurantes cuentan con personal más calificado y motivado; pero aquí al personal de Pikeos le falta más capacitación, siempre veo que se distraen y no se ve bien. Hoy no ha habido problemas con mi pedido y espero que a futuro siga siendo así.</p>	<p>La gente que trabaja debe hacerlo con pasión, con gusto y sólo alguien motivado puede hacerlo.</p> <p>Le falta más capacitación,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación en el puesto de trabajo. - Calidad y servicio al cliente 	<p>SC5_C1</p> <p>SC9_C1</p>
<p>6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?</p>	<p>Para mí es un conjunto de características que satisfacen la necesidad de un individuo.</p>	<p>Conjunto de características que satisfacen la necesidad de un individuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de servicio al cliente. 	<p>SC6_C1</p>

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	Clientes de todo tipo, pero suelen concurrir gente con dinero, gente continua, porque veo que algunas saludan a los mozos y también clientes que experimentan su estadia en el local.	Gente con dinero, gente continua, clientes que experimentan su estadia en el local.	- Tipos de Clientes.	SC7_C1
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	La accesibilidad o ubicación del local y al encontrarse dentro de un aeropuerto la accesibilidad para poder viajar o para esperar a un amigo o familiar lo es todo.	Ubicación del local y accesibilidad para poder viajar o para esperar a un amigo o familiar.	- Estrategias de satisfacción al cliente.	SC8_C1
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Siendo más rápido, que me propongan más productos para deleitar, que los mozos trabajen de una manera no tan desordenada con sus pedidos.	Siendo más rápido, que me propongan más productos para deleitar.	- Calidad y servicio al cliente	SC9_C1

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Para mi es un índice que mide el nivel de comodidad y beneficio que me brindan en un establecimiento por un producto o servicio.	Índice que mide el nivel de comodidad y beneficio que me brindan en un establecimiento por un producto o servicio.	- Definición de la satisfacción al cliente	SC1_C2
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	Una experiencia grata, el mozo que me atendió lo note un poco perdido con la carta, pero si me ofreció platos muy deliciosos. Pero si me agrado	Experiencia grata, el mozo que me atendió lo note un poco perdido con la carta, pero si me ofreció platos muy deliciosos.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	Sería ante todo la tensión como trabajan los mozos con respecto al mandado de la administradora, no todos se les ve alineados en equipo.	La tensión como trabajan los mozos con respecto al mandado de la administradora, no todos se les ve alineados en equipo.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?	Si porque cumplen con lo que realmente ofrecen en sus cartas, con el agradable sabor que manifiestan y con una rápida y eficiente atención.	Cumplen con lo que realmente ofrecen en sus cartas, con el agradable sabor que manifiestan y con una rápida y eficiente atención.	- Fidelización de clientes en restaurante	SC4_C2
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?	Deberían capacitar un poco mas a su personal de atención, pero como equipo.	Capacitar un poco mas a su personal de atención, pero como equipo.	- Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CN_1)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Es un espacio en el que se ofrece comida y bebidas que se ajustan a los requerimientos de la persona, por tipos de gustos, tipos de comida, ambiente, etc	Es un espacio en el que se ofrece comida y bebidas que se ajustan a los requerimientos de la persona.	- Definición de restaurante.	SC1_C1
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	Comida y con agradable sabor, precios para clientes de clase A y B, atención 100% personalizada y el ambiente 100% higiénico.	Comida y con agradable sabor, precios para clientes de clase A y B, atención 100% personalizada y el ambiente 100% higienico.	- Características de un restaurante .	SC2_C1
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa	Mozos, anfitrionas, cocineros, jefe de salón y administrador.	Mozos, anfitrionas, cocineros, jefe de salón y administrador.	- Estructura orgánica del	SC3_C1

al restaurante hasta que es atendido?			área de salón de un restaurante.	
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	Un buen trato a los comensales desde un inicio hasta un fin, comenzando con un buen saludo y escuchando su pedido a pesar de que este pueda ser cambiado; al finalizar, agradecer por la preferencia. Deben ser organizados, pendiente de cada detalle y cada necesidad que requiera el cliente.	Un buen trato a los comensales desde un inicio hasta un fin, comenzando con un buen saludo y escuchando su pedido a pesar de que este pueda ser cambiado. Debe ser organizado, pendiente de cada detalle y cada necesidad que requiera el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelización de clientes en restaurantes. - Funciones del personal del área de salón de un restaurante. 	SC4_C2 SC4_C1
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?	Si quienes atienden no están motivados, no ayudarán al cliente y menos a la imagen del restaurante. Es por eso que es muy importante que los trabajadores se sientan motivados, aquí en este restaurante, los de	Importante que los trabajadores se sientan motivados,	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación en el puesto de trabajo 	SC5_C1

	atención son amables y muy preocupados. He sentido que me hacen sentir especial.			
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?	Es brindar al público una buena atención para que puedan reconocer el establecimiento , más aún cuando se trata de un restaurante que recibe turistas, ellos deben de llevarse la mejor imagen de nuestro país.	Brindar al publico una buena atención para que puedan reconocer el establecimiento	- Definición de servicio al cliente.	SC6_C1
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	Cientes habituales o nuevos clientes. En realidad, hay muchos tipos de clientes; pero esto depende del tipo de atención que reciban para que muestren un carácter diferente.	Cientes habituales o nuevos clientes	- Tipos de cliente	SC7_C1
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	Considero que es un buen restaurante y que la comida es muy buena también. Y ya había escuchado buenos comentarios, y así	Había escuchado buenos comentarios, y así mismo es	- Estrategias de satisfacción al cliente.	SC8_C1

	mismo es adecuado para tomarse un café antes de tomar un vuelo. Además, los sandwiches son realmente agradables.	adecuado para tomarse un café antes de tomar un vuelo.		
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Mayor iluminación debido a que hay personas como yo, que venimos a trabajar y necesitamos realizar diversas gestiones mientras saboreamos de un rico almuerzo y bueno los mozos deberían atender todos de la misma forma, no marcándose diferencias.	Mayor iluminación, los mozos deberían atender todos de la misma forma, no marcándose diferencias.	- Calidad y servicio al cliente.	SC9_C1
10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Para mi satisfacción al cliente es el grado o nivel de experiencia grata o negativa que pueda recibir por el consumo o adquisición de un producto.	Grado o nivel de experiencia grata o negativa que pueda recibir por el consumo o adquisición de un producto.	- Definición de la satisfacción al cliente	SC10_C1

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	Cordial, un poco lento en la entrega del producto, me entere de promociones cuando ya había realizado mi pedido, pero dentro de todo cubrieron mi necesidad del momento.	Cordial, un poco lento en la entrega del producto, dentro de todo cubrieron mi necesidad del momento.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	La demora en los pedidos, un cliente en el aeropuerto tiene un tiempo exacto, por lo cual recibir la comida después de un gran tiempo de haberla pedido genera incomodidad y eso he observado en este restaurante, otro detalle es el trato de los mozos es diferente en todos.	La demora en los pedidos, otro detalle es el trato de los mozos es diferente en todos.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2
13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o	Si, porque la calidad de servicio que brindan es buena, el lugar acogedor y especial; y en este caso, la comida es un	La calidad de servicio que brindan es buena, el lugar acogedor y especial; la comida es un factor	- Fidelización de clientes en restaurantes	SC4_C2

supera sus expectativas? ¿Por qué?	factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido.	básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido.		
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?	Debería hacer promociones en hora de almuerzo y en la cena, ofreciendo postres o piqueos acompañados de alguna bebida fría o caliente. Con respecto a la publicidad, podría poner algún afiche o anuncio donde promocióne la comida peruana y le falta un poco mas de atención personalizada, porque el mozo debe de conocer sobre los platos ofrecidos, brindando información adecuada y correcta y ello le falta.	Debería hacer promociones en hora de almuerzo y en la cena, ofreciendo postres o piqueos acompañados de alguna bebida fría o caliente. Podría poner algún afiche o anuncio donde promocióne la comida peruana y le falta un poco mas de atención personalizada. información adecuada y correcta y ello le falta.	- Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CN_2)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Es un lugar donde se vende comida, licor, café, postres. Este debe tener un ambiente grato y dependiendo del tipo de restaurante deberá mostrar un concepto diferenciado.	Es un lugar donde se vende comida, licor, café, postres. Este debe tener un ambiente grato y dependiendo del tipo de restaurante deberá mostrar un concepto diferenciado.	- Definición de restaurante. - Fidelización de clientes en restaurantes	SC1_C1 SC4_C2
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	El diseño y decoración del local, la vestimenta del personal de atención, los productos que ofrecen de bastante calidad.	El diseño y decoración del local, la vestimenta del personal de atención, los productos que ofrecen de bastante calidad.	- Características de un restaurante	SC2_C1

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?	Meseros o mozos, cocineros, seguridad, administrador.	Meseros o mozos, cocineros, seguridad, administrador.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1
4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	Saludar, entregar la carta, ser amable con los clientes, escuchar cada uno de los pedidos y a pesar de que uno no quede satisfecho y genere un mal comentario tener la suficiente tolerancia para escucharlo y tomar su comentario como una recomendación.	Saludar, entregar la carta, ser amable con los clientes, escuchar cada uno de los pedidos. Tener la suficiente tolerancia para escucharlo y tomar su comentario como una recomendación.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los	Sin duda es muy importante, si la persona que nos atiende no es feliz porque no le	Si la persona que nos atiende no es feliz porque no le gusta el trabajo o	- Motivación en el puesto de trabajo.	SC5_C1

trabajadores de un restaurante?	<p>gusta el trabajo o porque no está motivado, entonces el servicio será pésimo.</p> <p>El personal que cuenta este restaurante es muy agradable y atento a cada pedido, veo que son muy profesionales en su labor y siempre los veo bien uniformados y respetuosos con todos los clientes, si he podido darme cuenta de que no todos atienden de la misma forma, porque unos son más calificados que otros.</p>	<p>porque no está motivado, entonces el servicio será pésimo.</p> <p>El personal que cuenta este restaurante es muy agradable y atento a cada pedido, veo que son muy profesionales en su labor y siempre los veo bien uniformados y respetuosos con todos los clientes</p>	<p>- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p>	SC2_C2
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?	<p>Es el ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades. Cuando se trata de comida, el cliente no sólo quiere comer bien, busca tener un buen trato desde el inicio, cuando llega, como lo saludan, cuando lo ubican</p>	<p>Es el ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades.</p> <p>Busca tener un buen trato desde el inicio, cuando llega, como lo</p>	<p>- Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p> <p>SC1_C2</p>

	en una mesa de preferencia; hasta cuando se despiden de los clientes, marca la diferencia.	saludan, cuando lo ubican en una mesa de preferencia; hasta cuando se despiden de los clientes, marca la diferencia.	- Definición de servicio al cliente.	
7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	Estos pueden ser nuevos clientes o clientes cautivos. Yo por ejemplo me considero una clienta constante.	Pueden ser nuevos clientes, clientes cautivos y clientes constante.	- Tipos de Clientes.	SC7_C1
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	En si la variedad de sus platos criollos que ofrecen a cualquier hora del día, el ambiente es bonito, relajado como para tomarme mi tiempo y poder esperar mi vuelo con tranquilidad.	La variedad de sus platos criollos que ofrecen a cualquier hora del día, el ambiente es bonito, relajado	- Estrategias de satisfacción al cliente	SC8_C1
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Capacitando mejor a sus meseros y mejorando la infraestructura como que le falta mas iluminación y algo de música.	Capacitando mejor a sus meseros y mejorando la infraestructura.	- Calidad y servicio al cliente	SC9_C1

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Es la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades en un determinado momento.	La percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades en un determinado momento.	- Definición de la satisfacción al cliente	SC10_C1
11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	A través del grado de satisfacción que me genero al poder cubrir mi necesidad requerida en su momento, me parece bien.	A través del grado de satisfacción que me genero al poder cubrir mi necesidad requerida en su momento.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción del Cliente.	SC2_C2
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	Errores en el pedido; me ha sucedido, pedir una comida y recibir otra. El plato debe ser tal como lo ofrecen en la carta, pero lo que me agrado es que de manera inmediata solucionaron el inconveniente de una manera educada y correcta.	Errores en el pedido y el plato debe ser tal como lo ofrecen en la carta.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?	No del todo, Bueno el lugar es acogedor y especial; y en este caso, la comida es deliciosa siendo un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido, pero la atención puede mejorar.	El lugar es acogedor y especial; la comida es deliciosa siendo un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido. La atención puede mejorar.	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelización de clientes en restaurantes - Calidad y servicio al cliente 	SC4_C2 SC9_C1
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?	Brindando un servicio excelente y eso se refleja en la afluencia de personas.	Brindando un servicio excelente y eso se refleja en la afluencia de personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y satisfacción al cliente. 	SC5_C2

Anexo D:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA(CN_3)

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?	Es un lugar donde el cliente va a comer y saborear comida de elección.	Es un lugar donde el cliente va a comer y saborear comida de elección.	- Definición de restaurante.	SC1_C1
2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?	He visitado muchos restaurantes en el aeropuerto pero comúnmente los como Pikeos, son aquellos con ambiente cálido y productos con insumos de calidad.	Son aquellos con ambiente cálido y productos con insumos de calidad.	- Características de un restaurante .	SC2_C1
3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?	Mozos, anfitriones, cajeros, cocineros.	Mozos, anfitriones, cajeros, cocineros.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante	SC3_C1

4. ¿Cuáles cree que son las tareas del personal de salón de un restaurante?	Mantener limpio el área de trabajo, tener conocimiento de los platos de la carta, atender las necesidades del cliente y hacer ventas sugestivas (Complementar el pedido).	Mantener limpio el área de trabajo, tener conocimiento de los platos de la carta, atender las necesidades del cliente y hacer ventas sugestivas (Complementar el pedido).	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1
5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?	Una persona que trabaja en restaurantes debe asesorar, ofrecer y recomendar; si el trabajador no está a gusto no podrá cumplir con lo que se requiere y por ello considero muy importante que ellos se encuentren motivados.	Si el trabajador no está a gusto no podrá cumplir con lo que se requiere y por ello considero muy importante que ellos se encuentren motivados.	- Motivación en el puesto de trabajo.	SC5_C1
6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?	Es el asesorar correctamente al cliente y brindarle una experiencia inolvidable en el lugar que esté.	Es el asesorar correctamente al cliente y brindarle una experiencia inolvidable en el lugar que esté.	- Definición de servicio al cliente.	SC6_C1

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?	Clientes frecuentes, bastantes clientes de diferentes culturas y que en muchos casos son conocedores de la comida .	Clientes frecuentes, bastantes clientes de diferentes culturas y que en muchos casos son conocedores de la comida .	- Tipos de Clientes.	SC7_C1
8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?	Me motivo la publicidad en revistas y los buenos comentarios en sus redes sociales.	La publicidad en revistas y los buenos comentarios en sus redes sociales.	- Estrategia de satisfacción al cliente	SC8_C1
9. ¿Cómo podría mejorar el servicio al cliente en este restaurante?	Me parece que es bueno, podría mejorar capacitando a su personal que por ratos se encuentran un poco perdidos con algunos platos.	Capacitando a su personal que por ratos se encuentran un poco perdidos con algunos platos.	- Calidad y servicio al cliente.	SC9_C1
10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?	Es cubrir una necesidad con la expectativa esperada sea de un producto o de un servicio.	Es cubrir una necesidad con la expectativa esperada sea de un producto o de un servicio.	- Definición de satisfacción al cliente	SC1_C2

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?	Debe de tener un conjunto de características que permitan que me sienta a gusto, además de una comida exquisita y generosamente servida.	Permitan que me sienta a gusto, además de una comida exquisita y generosamente servida.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?	Creo yo, que la falta de asesoría deberían mejorarlo y así mismo el tiempo de demora en la entrega del producto.	La falta de asesoría deberían mejorarlo y así mismo el tiempo de demora en la entrega del producto.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2
13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?	Para mí, un buen trato lo es todo.	Un buen trato lo es todo.	- Fidelización de clientes en restaurante.	SC4_C2
14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?	Con una atención agradable y con el ofrecimiento de productos de calidad.	Con una atención agradable y con el ofrecimiento de productos de calidad.	- Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2

OBSERVACIÓN(CE_1)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
<p>El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima.</p> <p>El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante.</p>	Tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes.	Definición de un restaurante	SC1_C1
	Experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima.	Características de restaurantes	SC2_C1
	Conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante	Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.	SC3_C1

<p>Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas.</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha</p>	<p>Conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón</p> <p>La percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante.</p> <p>Conoce bien sobre el servicio y atención que</p>	<p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p> <p>Motivación en el puesto de trabajo.</p> <p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC4_C1</p> <p>SC5_C1</p> <p>SC6_C1</p>
---	---	---	---

<p>realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>	<p>brindan en el establecimiento.</p>	Tipos de Clientes.	SC7_C1
	<p>Suele observar diversos tipos de clientes.</p>		SC8_C1
	<p>Una adecuada estrategia de satisfacción al cliente.</p>	Estrategias de Satisfacción al cliente	SC9_C1
	<p>Tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello</p>	Calidad y servicio al cliente	SC1_C2
		Definición de la satisfacción al cliente.	

	<p>Conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho.</p> <p>Valorar el buen servicio</p> <p>Suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio,</p> <p>Expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente</p> <p>Experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p> <p>Dificultades en la calidad de servicio.</p> <p>Fidelización del cliente en restaurantes</p> <p>Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC2_C2</p> <p>SC3_C2</p> <p>SC4_C2</p> <p>SC5_C2</p>

OBSERVACIÓN(CE_2)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables . Así	Conoce mucho de restaurantes. Experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto. Conocimiento de cómo se encuentra conformado un	Definición de un restaurante Características de restaurantes	SC1_C1 SC2_C1 SC3_C1

<p>mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p>	<p>equipo de trabajo en un restaurante</p>	<p>Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC4_C1</p>
<p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo</p>	<p>Conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón</p>	<p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC5_C1</p>
	<p>Percibía personas motivadas, agradables y amables</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC6_C1</p>
	<p>Demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p>	<p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC7_C1</p>

<p>una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>	<p>Tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar.</p> <p>Conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general</p> <p>Conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente</p> <p>Posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad</p>	<p>Tipos de Clientes.</p> <p>Estrategias de Satisfacción al cliente</p> <p>Calidad y servicio al cliente</p> <p>Definición de la satisfacción al cliente.</p>	<p>SC8_C1</p> <p>SC9_C1</p> <p>SC1_C2</p> <p>SC2_C2</p>
--	---	---	---

	<p>Valora el hecho de una agradable atención y buena acogida,</p> <p>Deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta</p> <p>Muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante</p> <p>Una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p> <p>Dificultades en la calidad de servicio.</p> <p>Fidelización del cliente en restaurantes</p> <p>Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC3_C2</p> <p>SC4_C2</p> <p>SC5_C2</p>

OBSERVACIÓN(CE_3)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p>	<p>Conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes.</p> <p>experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto.</p>	Definición de un restaurante	SC1_C1
		Características de restaurantes	SC2_C1
		Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.	SC3_C1

<p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>	<p>Conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante.</p>	<p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC4_C1</p>
	<p>Conoce cuáles deberían ser sus funciones principales.</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC5_C1</p>
	<p>Percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p>	<p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>
	<p>Se observó conocimientos de servicio al cliente</p> <p>Percibe que tipos de clientes</p>	<p>Tipos de Clientes.</p>	<p>SC7_C1</p>

	<p>Conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido</p>	Estrategias de Satisfaccion al cliente	SC8_C1
	<p>Mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente.</p>	Calidad y servicio al cliente	SC9_C1
	<p>Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello</p>	Definición de la satisfacción al cliente.	SC1_C2

	<p>Valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p>	<p>SC2_C2</p>
	<p>Se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban</p>	<p>Dificultades en la calidad de servicio.</p>	<p>SC3_C2</p>
	<p>Expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto.</p>	<p>Fidelización del cliente en restaurantes</p>	<p>SC4_C2</p>
	<p>Muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>	<p>Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC5_C2</p>

OBSERVACIÓN(CN_1)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuán motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que</p>	<p>Conocimientos claros respecto a restaurantes.</p>	Definición de un restaurante	SC1_C1
	<p>Experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto.</p>	Características de restaurantes	SC2_C1
	<p>Conocedor de cómo debe estar conformado todo un</p>	Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.	SC3_C1

<p>presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>	<p>equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante.</p> <p>Conocedor de las funciones del personal en un restaurante.</p> <p>Cuán motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo.</p> <p>Conocimientos exactos de servicio al cliente</p>	<p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p> <p>Motivación en el puesto de trabajo.</p> <p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC4_C1</p> <p>SC5_C1</p> <p>SC6_C1</p>
--	--	---	---

	Tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .	Tipos de Clientes.	SC7_C1
	Conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar	Estrategias de Satisfaccion al cliente	SC8_C1
	Conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de sun servicio	Calidad y servicio al cliente	SC9_C1
		Definición de la satisfacción al cliente.	SC1_C2

	<p>Conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general.</p> <p>Valora a detalle el producto en sí</p> <p>Observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio pues siempre a tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos.</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p> <p>Dificultades en la calidad de servicio.</p> <p>Fidelización del cliente en restaurantes</p>	<p>SC2_C2</p> <p>SC3_C2</p> <p>SC4_C2</p>
--	--	--	---

	<p>Atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal</p> <p>Experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país</p>	Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2
--	--	-----------------------------------	--------

OBSERVACIÓN(CN_2)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p>	Conocimientos básicos de la definición de un restaurante.	Definición de un restaurante	SC1_C1
	Experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes	Características de restaurantes	SC2_C1
	Conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo.	Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.	SC3_C1

<p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>	<p>Conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante</p>	<p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC4_C1</p>
	<p>Importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante.</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC5_C1</p>
	<p>Conocimientos claros de lo que es atención al cliente.</p>	<p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>
	<p>Percepción de todos los tipos de clientes que conoce</p>	<p>Tipos de Clientes.</p>	<p>SC7_C1</p>

	tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.		
	Conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante	Estrategias de Satisfacción al cliente	SC8_C1
	Ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos	Calidad y servicio al cliente	SC9_C1
	Conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante	Definición de la satisfacción al cliente.	SC1_C2

	<p>Valorar el hecho que satisfagan su necesidad</p> <p>Indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos.</p> <p>Expectativa del restaurante ideal.</p> <p>Experiencia en este restaurante es favorable.</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p> <p>Dificultades en la calidad de servicio.</p> <p>Fidelización del cliente en restaurantes</p> <p>Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC2_C2</p> <p>SC3_C2</p> <p>SC4_C2</p> <p>SC5_C2</p>
--	--	---	---

OBSERVACIÓN(CN_3)

Observación	Conducta codificada	Categorías o Sub categoría	Códi. Catego Sub. categ.
<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es</p>	<p>Conocimientos gastronómicos y de restaurantes.</p> <p>Experiencias en restaurantes del aeropuerto</p> <p>Conocía como estaba conformado un equipo de trabajo.</p>	<p>Definición de un restaurante</p> <p>Características de restaurantes</p> <p>Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.</p> <p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC1_C1</p> <p>SC2_C1</p> <p>SC3_C1</p> <p>SC4_C1</p>

<p>atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>	<p>Conocía cuales son las funciones básicas del personal de salón.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial</p> <p>Conocimientos claros y concisos de lo que es la calidad y el servicio al cliente.</p> <p>Percepción clara de la variedad de tipos de clientes.</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p> <p>Definición de servicio al cliente.</p> <p>Tipos de Clientes.</p> <p>Estrategias de Satisfacción al cliente</p>	<p>SC5_C1</p> <p>SC6_C1</p> <p>SC7_C1</p> <p>SC8_C1</p>
--	--	--	---

	Conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.	Calidad y servicio al cliente	SC9_C1
	Conocimientos de lo que es calidad en el servicio	Definición de la satisfacción al cliente.	SC1_C2
	Sabia que satisface la necesidad de cualquier comensal.	Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
	Valora mucho sentirse satisfecho con la atención recibida.	Dificultades en la calidad de servicio.	SC3_C2

	Observar las deficiencias del servicio en un restaurante.	Fidelización del cliente en restaurantes	SC4_C2
	Expectativas del restaurante ideal.	Calidad y satisfacción al cliente.	SC5_C2
	Experiencia agradable		

ANÁLISIS DOCUMENTAL(CI_1)

Tipo de documento	Items	Descripción	Frases codificadas	Categorías o Subcategorías	Códig. Catego o sub catego
1.- Libro de Reclamaciones					

ANÁLISIS DOCUMENTAL(CN_1)

Tipo de documento	Items	Descripción	Frases codificadas	Categorías o Subcategorías	Códig. Catego o sub catego
1.- Libro de Reclamaciones					

Anexo E

Anexo E: PROCESO DE COMPARACIÓN, RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS
Cliente Extranjero - CE 1,2,3

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
Lugar donde puedo pasar un rato agradable degustando de alguna comida y bebiendo algo delicioso	Es el lugar donde debe haber una Buena comida y bebidas variadas.	Es un establecimiento que brindan diferentes alimentos y bebidas para que puedan cumplir con las expectativas del cliente, un lugar en donde se pueda compartir con amigos y familiares.	- Definición de restaurante. - Funciones del personal del área de salón de un restaurante. - Definición de la satisfacción al cliente	SC1_C1 SC4_C1 SC1_C2
Suelen tener una infraestructura y diseño elegante, con música suave, con	Tienen un ambiente cálido, tranquilo, música relajante,	Tamaño del local, el diseño, la presentación de los platos,		SC2_C1

personal uniformado y con ofrecimiento de productos de calidad.	infraestructura con temática comúnmente vintage y sobre todo la delicadeza de la atención de los mozos.	la calidad mas no cantidad en muchos casos, la atención excelente por parte de los mozos o personal de salón.	- Características de un restaurante	
Cuentan con las anfitrionas, mozos, administrador del local y en algunos restaurantes cuentan con jefes de mozo que también te brindan la bienvenida. Y bueno suele ver siempre en su barra a los barman o baristas.	Quien administra el local, los meseros, la cajera, la anfitriona, un responsable y alguien de seguridad.	Los mozos, el responsable del local, anfitrionas y la administradora.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante	SC3_C1
Brindar un agradable servicio Qué entre todos trabajen en equipo de manera ordenada y organizada.	Atender rápido y cordial a todo el público en general, ofreciendo la variedad de los productos que se encuentran en la carta.	Brindar un servicio agradable a cada consumidor que se presente, que todo el personal trabaje en equipo sin mucho desorden y que cumplan	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

		efectivamente con sus roles y responsabilidades que cada uno tiene.		
<p>Personal que atiende debe ser un profesional motivado. La motivación debe enfocarse a todos por igual.</p> <p>Actitud agradable y eficiente, lógicamente ello no se muestra en todos.</p>	Un trabajador motivado asegura un buen servicio. Pues tiene la capacidad de escuchar, entender y guiar al cliente.	<p>La gente que trabaja debe hacerlo con pasión, con gusto y sólo alguien motivado puede hacerlo.</p> <p>Le falta más capacitación,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación en el puesto de trabajo. - Dificultades en la calidad de servicio - Calidad y servicio al cliente 	<p>SC5_C1</p> <p>SC3_C2</p> <p>SC9_C1</p>
Manera como una empresa se relaciona con sus clientes externos y ofrece sus	La experiencia que se llevan los clientes de una empresa cuando	Conjunto de características que satisfacen la necesidad de un individuo.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de servicio al cliente. 	SC6_C1

diversidades de productos para poder satisfacer toda necesidad requerida.	son atendidos y compran productos.			
Clientes frecuentes, clientes sumamente satisfechos y contentos con el servicio, clientes con poder adquisitivo.	Clientes reservados (ejecutivos), clientes caseros, clientes que conocen de platos de 4 ó 5 tenedores.	Gente con dinero, gente continua, clientes que experimentan su estadia en el local.	- Tipos de Clientes.	SC7_C1
Variedad de los platos que ofrecen y sobre todo la ubicación en la que se encuentran, accessible y porque está cerca a la sala de embarque.	Los platos peruanos que ofrecen como que es la Papa a la huancaina, lomo saltado, chilcano y algo que recién he probado es el tocinillo del cielo que es una maravilla y bueno como estrategia que tiene este restaurante es sin duda la ubicación en la que se encuentra	Ubicación del local y accesibilidad para poder viajar o para esperar a un amigo o familiar.	- Estrategias de satisfacción al cliente	SC8_C1

	y bueno el ambiente y diseño del local se observa muy elegante.			
La comida me parece super agradable. Deberían poner música suave de fondo y que coloquen mayor iluminación en el salón, que motiven por igual al personal y que contraten personal que domine el idioma ingles.	La iluminación y que los meseros hablen sobre la cultura peruana y que puedan ser más rápidos en la atención y considero para eso que deberían tener mayor capacitación	Siendo más rápido, que me propongan más productos para deleitar.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y servicio al cliente - Valoración del cliente en el proceso de satisfacción 	SC9_C1 SC2_C2
Conformidad que puede tener un cliente con un producto o servicio que adquirio.	Medida de cómo los productos y servicios brindados por una empresa cumplen o superan las expectativas del público en general.	Indice que mide el nivel de comodidad y beneficio que me brindan en un establecimiento por un producto o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de satisfacción al cliente 	SC1_C2

<p>Desde la forma en cómo me reciben al llegar al local, la preocupación que ponen al ofrecerme productos.</p> <p>Me aseguran brindarme un grato momento para volver a regresar. Cada vez que regreso a Pikeos es porque cumple con mis expectativas básicas.</p>	<p>Evalúo la atención si me atienden bien desde un inicio, cuando me dan variedad de opciones a elegir y cuando no presionan a comprar y tratan de valorar mi estadía en su local.</p>	<p>Experiencia grata, el mozo que me atendió lo note un poco perdido con la carta, pero si me ofreció platos muy deliciosos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del cliente en el proceso de satisfacción - Fidelización del cliente en restaurante 	<p>SC2_C2</p> <p>SC4_C2</p>
<p>Poco conocimiento de los platos que presentan en la carta, muchas veces los mozos se confunden, el idioma ingles debe ser dominado por todo el personal de servicio.</p>	<p>El tiempo de demora en la entrega del producto y la cuenta</p>	<p>La tensión como trabajan los mozos con respecto al mandado de la administradora, no todos se les ve alineados en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades en la calidad de servicio 	<p>SC3_C2</p>

Cumple con todo lo ofrecido, también que el lugar es agradable, cómodo, limpio, el trato de sus mozos es amable y me agrada que eso sea constante	Local con un agradable ambiente, super accesible, la atención considera buena	Cumplen con lo que realmente ofrecen en sus cartas, con el agradable sabor que manifiestan y con una rápida y eficiente atención.	- Fidelización del cliente en restaurante	SC4_C2
No todos conocen los ingredientes de los platos y a veces he observado que algunos entre ellos no son muy compatibles como equipo Promociones ofrecérmelas sin esperar ello.	Es un restaurante muy cálido en el ambiente, con un lindo diseño y cómodos muebles, los mozos atienden de manera cordial y he notado que no todos hablan muy bien el idioma inglés	Capacitar un poco mas a su personal de atención, pero como equipo.	- Calidad y satisfacción al cliente - Dificultades en la calidad de servicio	SC5_C2 SC3_C2

Anexo E: PROCESO DE COMPARACIÓN, RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS
Cliente Nacional - CN 1,2,3

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Sub categorías	Cód. Cate go. o Sub categ
Es un espacio en el que se ofrece comida y bebidas que se ajustan a los requerimientos de la persona.	Es un lugar donde se vende comida, licor, café, postres. Este debe tener un ambiente grato y dependiendo del tipo de restaurante deberá mostrar un concepto diferenciado.	Es un lugar donde el cliente va a comer y saborear comida de elección.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de restaurante. - Fidelización del cliente en restaurante 	SC1_C1 SC4_C2
Comida y con agradable sabor, precios para clientes de clase A y B, atención 100% personalizada y el ambiente 100% higienico.	El diseño y decoración del local, la vestimenta del personal de atención, los productos que ofrecen de bastante calidad.	Son aquellos con ambiente cálido y productos con insumos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Características de un restaurante 	SC2_C1

Mozos, anfitrionas, cocineros, jefe de salón y administrador.	Meseros o mozos, cocineros, seguridad, administrador.	Mozos, anfitriones, cajeros, cocineros.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante	SC3_C1
Un buen trato a los comensales desde un inicio hasta un fin, comenzando con un buen saludo y escuchando su pedido a pesar de que este pueda ser cambiado.	Saludar, entregar la carta, ser amable con los clientes, escuchar cada uno de los pedidos.	Mantener limpio el área de trabajo, tener conocimiento de los platos de la carta, atender las necesidades del cliente y hacer ventas sugestivas (Complementar el pedido).	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1
Debe ser organizado, pendiente de cada detalle y cada necesidad que requiera el cliente.	Tener la suficiente tolerancia para escucharlo y tomar su comentario como una recomendación.		- Fidelización del cliente en restaurante	SC5_C2
Importante que los trabajadores se sientan motivados.	Si la persona que nos atiende no es feliz porque no le gusta el trabajo o	Si el trabajador no está a gusto no podrá cumplir con	- Motivación en el puesto de trabajo.	SC5_C1

	<p>porque no está motivado, entonces el servicio será pésimo.</p> <p>El personal que cuenta este restaurante es muy agradable y atento a cada pedido, veo que son muy profesionales en su labor y siempre los veo bien uniformados y respetuosos con todos los clientes</p>	<p>lo que se requiere y por ello considero muy importante que ellos se encuentren motivados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del cliente en el proceso de satisfacción 	SC2_C2
<p>Brindar al publico una buena atención para que puedan reconocer el establecimiento</p>	<p>Es el ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades.</p> <p>Busca tener un buen trato desde el inicio, cuando llega, como lo saludan, cuando lo ubican en una</p>	<p>Es el asesorar correctamente al cliente y brindarle una experiencia inolvidable en el lugar que esté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de servicio al cliente - Definición de la satisfacción al cliente 	<p>SC6_C1</p> <p>SC1_C2</p>

	mesa de preferencia; hasta cuando se despiden de los clientes, marca la diferencia.			
Cientes habituales o nuevos clientes	Pueden ser nuevos clientes, clientes cautivos y clientes constante.	Cientes frecuentes, bastantes clientes de diferentes culturas y que en muchos casos son conocedores de la comida .	- Tipos de Clientes.	SC7_C1
Había escuchado buenos comentarios, y así mismo es adecuado para tomarse un café antes de tomar un vuelo.	La variedad de sus platos criollos que ofrecen a cualquier hora del día, el ambiente es bonito, relajado	La publicidad en revistas y los buenos comentarios en sus redes sociales.	- Estrategias de satisfacción al cliente	SC8_C1
Mayor iluminación, los mozos deberían atender todos de la misma forma, no marcándose diferencias.	Capacitando mejor a sus meseros y mejorando la infraestructura.	Capacitando a su personal que por ratos se encuentran un poco perdidos con algunos platos.	- Calidad y servicio al cliente	SC9_C1

Grado o nivel de experiencia grata o negativa que pueda recibir por el consumo o adquisicion de un producto.	La percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades en un determinado momento.	Es cubrir una necesidad con la expectativa esperada sea de un producto o de un servicio.	- Definición de satisfacción al cliente	SC1_C2
Cordial, un poco lento en la entrega del producto, dentro de todo cubrieron mi necesidad del momento.	A través del grado de satisfacción que me genero al poder cubrir mi necesidad requerida en su momento.	Permitan que me sienta a gusto, además de una comida exquisita y generosamente servida.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2
La demora en los pedidos, otro detalle es el trato de los mozos es diferente en todos.	Errores en el pedido y el plato debe ser tal como lo ofrecen en la carta.	La falta de asesoría deberían mejorarlo y así mismo el tiempo de demora en la entrega del producto.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2

La calidad de servicio que brindan es buena, el lugar acogedor y especial; la comida es un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido.	El lugar es acogedor y especial; la comida es deliciosa siendo un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido. La atención puede mejorar.	Un buen trato lo es todo.	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelización del cliente en restaurante - Calidad y servicio al cliente 	SC4_C2 SC9_C1
Debería hacer promociones en hora de almuerzo y en la cena, ofreciendo postres o piqueos acompañados de alguna bebida fría o caliente. Podría poner algún afiche o anuncio donde promocióne la comida peruana y le falta un poco mas de atención personalizada. Información adecuada y correcta y ello le falta.	Brindando un servicio excelente y eso se refleja en la afluencia de personas.	Con una atención agradable y con el ofrecimiento de productos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y satisfacción al cliente 	SC5_C2

Anexo E PROCESO DE COMPARACIÓN, RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS
 Cliente Extranjero - CE 1,2,3

Observación 1	Observación 2	Observación 3	Sub categorías Códigos	Sub categorías Descripción
El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto	El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto,	<p>SC1_C1</p> <p>SC2_C1</p> <p>SC3_C1</p> <p>SC4_C1</p>	<p>Definición de un restaurante.</p> <p>Características de restaurantes</p> <p>Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.</p> <p>Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>

<p>y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los</p>	<p>cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes</p>	<p>sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al</p>	<p>SC5_C1</p> <p>SC6_C1</p> <p>SC7_C1</p> <p>SC8_C1</p> <p>SC9_C1</p> <p>SC1_C2</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p> <p>Definición de servicio al cliente.</p> <p>Tipos de Clientes.</p> <p>Estrategias de Satisfacción al cliente</p> <p>Calidad y servicio al cliente</p> <p>Definición de la satisfacción al cliente.</p> <p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p>
---	--	---	---	--

colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas.	que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.	cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del	SC2_C2	Dificultades en la calidad de servicio.
El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al	Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que		SC3_C2	Fidelización del cliente en restaurantes.
			SC4_C2	Calidad y satisfacción al cliente
			SC5_C2	

<p>servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas</p>	<p>conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así</p>	<p>restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>		
---	---	---	--	--

<p>sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>	<p>mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
--	--	--	--	--

Anexo E: PROCESO DE COMPARACIÓN, RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS
Cliente Nacional - CN 1,2,3

[illegible]

<p>y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuán motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los</p>	<p>lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes</p>	<p>que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de</p>	<p>SC5_C1</p> <p>SC6_C1</p> <p>SC7_C1</p> <p>SC8_C1</p> <p>SC9_C1</p> <p>SC1_C2</p>	<p>Motivación en el puesto de trabajo.</p> <p>Definición de servicio al cliente.</p> <p>Tipos de Clientes.</p> <p>Estrategias de Satisfacción al cliente</p> <p>Calidad y servicio al cliente</p> <p>Definición de la satisfacción al cliente.</p>
--	--	--	---	--

<p>tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos.</p> <p>Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de un servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el</p>	<p>establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que</p>	<p>experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y</p>	<p>SC2_C2</p> <p>SC3_C2</p> <p>SC4_C2</p> <p>SC5_C2</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p> <p>Dificultades en la calidad de servicio.</p> <p>Fidelización del cliente en restaurantes.</p> <p>Calidad y satisfacción al cliente</p>
--	---	--	---	--

<p>producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente</p>	<p>satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer</p>	<p>con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observo que tenia conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>		
---	--	--	--	--

restaurante por la variedad de productos representativos del país.	a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.			
--	---	--	--	--

Anexo F

Anexo F: PROCESO DE COMPARACIÓN, RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS PREGUNTAS
Cientes Extranjeros CE / CN

1. Para usted, ¿Qué es un restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
Considero que es el lugar donde puedo pasar un rato agradable degustando de alguna comida y bebiendo algo delicioso, ya sea compartiendo con amigos, con la familia, con la pareja o también solo.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Definición de restaurante.	SC1_C1

	<p>acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al</p>			
--	--	--	--	--

	<p>cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
<p>CE 2</p> <p>Para mí, es el lugar donde debe haber una</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni</p>	<p>- Definición de restaurante.</p>	<p>SC1_C1</p>

<p>Buena comida y bebidas variadas, que la atención sea rápida y precisa, que sea amplio, limpio y que sea un lugar que me haga sentir como en casa.</p>	<p>bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en</p>	<p>a través de las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones del personal del área de salón de un restaurante. - Definición de satisfacción del Cliente. 	<p>SC4_C1</p> <p>SC1_C2</p>
--	--	--	--	-----------------------------

	<p>anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los</p>			
--	---	--	--	--

	<p>establecimientos de los cuales visita</p> <p>debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
--	--	--	--	--

<p>CE 3</p> <p>Es un establecimiento que brindan diferentes alimentos y bebidas para que puedan cumplir con las expectativas del cliente, un lugar en donde se pueda compartir con amigos y familiares, y que sea limpio.</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Definición de restaurante.</p>	<p>SC1_C1</p>
--	--	---	-------------------------------------	---------------

	<p>principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente.</p> <p>Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo</p>			
--	--	--	--	--

	<p>tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
CN 1	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni</p>	<p>- Definición de restaurante.</p>	<p>SC1_C1</p>

<p>Es un espacio en el que se ofrece comida y bebidas que se ajustan a los requerimientos de la persona, por tipos de gustos, tipos de comida, ambiente, etc</p>	<p>sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo.</p>	<p>a través de las redes sociales.</p>		
--	---	--	--	--

	<p>Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal</p>			
--	---	--	--	--

	<p>valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
--	--	--	--	--

<p>CN 2</p> <p>Es un lugar donde se vende comida, licor, café, postres. Este debe tener un ambiente grato y dependiendo del tipo de restaurante deberá mostrar un concepto diferenciado.</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Definición de restaurante.</p> <p>- Fidelización de clientes en restaurantes</p>	<p>SC1_C1</p> <p>SC4_C2</p>
---	---	---	---	-----------------------------

	<p>restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por</p>			
--	---	--	--	--

	<p>ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
CN 3	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el</p>	<p>- Definición de restaurante.</p>	<p>SC1_C1</p>

Es un lugar donde el cliente va a comer y saborear comida de elección.	<p>de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p>	<p>libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>		
--	---	--	--	--

	<p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

2. ¿Qué considera que caracteriza a un restaurante ?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Los restaurantes suelen tener una infraestructura y diseño elegante, con música suave, con personal uniformado y con ofrecimiento de productos de calidad.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Características de un restaurante	SC2_C1

	<p>conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al</p>			
--	--	--	--	--

	<p>servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a</p>			
--	---	--	--	--

<p>atención de los mozos.</p>	<p>rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca</p>			
-------------------------------	--	--	--	--

	<p>de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
CE 3	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba	- No se presentaron evidencias negativas en	- Características de un restaurante .	SC2C1

<p>Caracteriza mucho el tamaño del local, el diseño, la presentación de los platos, la calidad mas no cantidad en muchos casos, la atención excelente por parte de los mozos o personal de salón.</p>	<p>disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p>	<p>el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>		
---	---	---	--	--

	<p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le</p>			
--	---	--	--	--

	<p>notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
<p>CN 1</p> <p>Comida y con agradable sabor, precios para clientes de clase A y B, atención 100% personalizada y el ambiente 100% higienico.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Características de un restaurante .</p>	<p>SC2_C1</p>

	<p>conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que</p>			
--	--	--	--	--

	<p>afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal</p>			
--	---	--	--	--

	comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.			
CN 2 El diseño y decoración del local, la vestimenta del personal de atención, los productos que ofrecen de bastante calidad.	La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Características de un restaurante - Fidelización de clientes en restaurantes	SC2_C1

	<p>comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un</p>			
--	--	--	--	--

	<p>restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
<p>CN 3</p> <p>He visitado muchos restaurantes en el</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones</p>	<p>- Características de un restaurante .</p>	<p>SC2_C1</p>

<p>aeropuerto, pero comúnmente los s como Pikeos, son aquellos con ambiente cálido y productos con insumos de calidad.</p>	<p>empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador.</p> <p>Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee</p>	<p>ni a través de las redes sociales.</p>		
--	---	---	--	--

	<p>conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía</p>			
--	--	--	--	--

	que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.			
--	--	--	--	--

3. ¿Qué personas usted observa desde que ingresa al restaurante hasta que es atendido?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Siempre he observado que los restaurantes cuentan con los mozos, los cocineros, la que se encarga de hacer la cobranza, un responsable de todo el restaurante y bueno un responsable que se encarga de preparar las bebidas.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1

	<p>incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que</p>			
--	---	--	--	--

	<p>recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que</p>			
--	--	--	--	--

	contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.			
CE 2 Bueno, iniciando por quien administra el local, los meseros, la cajera, la anfitriona, un responsable y alguien de seguridad.	El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	SC3_C1

	<p>Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los</p>			
--	---	--	--	--

	<p>establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
CE 3	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el</p>		SC3_C1

Empezando por los mozos, el responsable del local, anfitrionas y la administradora.	<p>de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen</p>	libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .	
---	---	---	---	--

	<p>visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que</p>			
--	---	--	--	--

	está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.			
CN 1 Mozos, anfitrionas, cocineros, jefe de salón y administrador..	El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante.	C3_C1

	<p>motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de sun servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí</p>			
--	--	--	--	--

	<p>y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
CN 2	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante .</p>	SC3_C1

<p>Meseros o mozos, cocineros, seguridad, administrador.</p>	<p>ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que</p>			
--	--	--	--	--

	<p>conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer</p>			
--	---	--	--	--

	a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.			
CN 3 Mozos, anfitriones, cajeros, cocineros	La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de	- Estructura orgánica del área de salón de un restaurante	SC3_C1

	<p>estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la</p>			
--	---	--	--	--

	<p>atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observo que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal.</p> <p>Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

4. ¿Cuáles cree que serían las tareas del personal de salón de un restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 De manera general, diría que es brindar un agradable servicio por igual a todos sus clientes, y que entre todos trabajen en equipo de manera ordenada y organizada.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

	<p>comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar</p>			
--	---	--	--	--

	<p>el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
<p>CE 2</p> <p>La tarea fundamental del personal del salón de un restaurante es</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Funciones del personal del área de</p>	<p>SC4_C1</p>

<p>atender rápido y cordial a todo el público en general, ofreciendo la variedad de los productos que se encuentran en la carta.</p>	<p>consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p>	<p>través de las redes sociales.</p>	<p>salón de un restaurante.</p>	
--	---	--------------------------------------	---------------------------------	--

	<p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que</p>			
--	--	--	--	--

	se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.			
CE 3 Brindar un servicio agradable a cada consumidor que se presente, que todo el personal trabaje en equipo sin mucho desorden y que cumplan efectivamente con sus roles y	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

<p>responsabilidades que cada uno tiene.</p>	<p>principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le</p>			
--	---	--	--	--

	<p>notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
<p>CN 1</p> <p>Un buen trato a los comensales desde un inicio hasta un fin, comenzando con un buen saludo y escuchando su pedido a pesar de que este pueda ser cambiado;</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Fidelización de clientes en restaurantes.</p> <p>- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC4_C2</p> <p>SC4_C1</p>

<p>al finalizar, agradecer por la preferencia.</p> <p>Deben ser organizados, pendiente de cada detalle y cada necesidad que requiera el cliente.</p>	<p>conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en</p>			
--	--	--	--	--

	<p>general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
<p>CN 2</p> <p>Saludar, entregar la carta, ser amable con</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.</p>	<p>SC4_C1</p>

los clientes, escuchar cada uno de los pedidos y a pesar de que uno no quede satisfecho y genere un mal comentario tener la suficiente tolerancia para escucharlo y tomar su comentario como una recomendación	de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.	través de las redes sociales.		
--	--	----------------------------------	--	--

	<p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p> <p>.</p>			
--	--	--	--	--

CN 3 Mantener limpio el área de trabajo, tener conocimiento de los platos de la carta, atender las necesidades del cliente y hacer ventas sugestivas (Complementar el pedido).	La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de	- Funciones del personal del área de salón de un restaurante.	SC4_C1

	<p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía</p>			
--	---	--	--	--

	<p>conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	---	--	--	--

5. ¿Qué tan importante considera que es la motivación en los trabajadores de un restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
<p>CE 1</p> <p>Muy importante porque considero que el personal que atiende debe ser un profesional motivado. Sin duda la actitud de las personas que te atienden influye en las decisiones en el momento del pedido.</p>	<p>El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Motivación en el puesto de trabajo</p> <p>- Dificultades en la calidad de servicio</p>	<p>SC5_C1</p> <p>SC3_C2</p>

<p>He observado que el personal que labora aquí muestra una actitud agradable y eficiente, lógicamente ello no se muestra en todos, es por ende que la motivación debe enfocarse a todos por igual.</p>	<p>de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele</p>			
---	--	--	--	--

	<p>observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CE 2</p> <p>Importantísimo porque un trabajador motivado asegura un buen servicio. Pues tiene la capacidad de escuchar, entender y guiar al cliente. En este restaurante he notado que su personal es muy amable y respetuoso, que todos usan correctamente sus uniformes y que</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC5_C1</p>
---	--	---	--	---------------

<p>brindan una buena imagen al restaurante.</p> <p>.</p>	<p>se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es</p>			
--	--	--	--	--

	<p>satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
<p>CE 3</p> <p>La gente que trabaja debe hacerlo con pasión, con gusto y sólo alguien motivado</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC5_C1</p>

<p>puede hacerlo. He observado que otros restaurantes cuentan con personal más calificado y motivado; pero aquí al personal de Pikeos le falta más capacitación, siempre veo que se distraen y no se ve bien. Hoy no ha habido problemas con mi pedido y espero que a futuro siga siendo así.</p>	<p>relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes,</p>	<p>través de las redes sociales.</p>	<p>- Calidad y servicio al cliente</p>	<p>SC9_C1</p>
---	---	--------------------------------------	--	---------------

	<p>además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 1</p> <p>Si quienes atienden no están motivados, no ayudarán al cliente y menos a la imagen del restaurante. Es por eso que es muy importante que los trabajadores se sientan motivados, aquí en este restaurante, los de atención son amables y muy preocupados.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuando motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Motivación en el puesto de trabajo</p>	<p>SC5_C1</p>
--	--	---	---	---------------

<p>He sentido que me hacen sentir especial.</p>	<p>presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar.</p>			
---	--	--	--	--

<p>está motivado, entonces el servicio será pésimo.</p> <p>El personal que cuenta este restaurante es muy agradable y atento a cada pedido, veo que son muy profesionales en su labor y siempre los veo bien uniformados y respetuosos con todos los clientes, si he podido darme</p>	<p>posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante.</p> <p>Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al</p>			
---	--	--	--	--

<p>cuenta de que no todos atienden de la misma forma, porque unos son más calificados que otros.</p>	<p>que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 3</p> <p>Una persona que trabaja en restaurantes debe asesorar, ofrecer y recomendar; si el trabajador no está a gusto no podrá cumplir con lo que se requiere y por ello considero muy importante que ellos se encuentren motivados.</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Motivación en el puesto de trabajo.</p>	<p>SC5_C1</p>
--	---	--	--	---------------

	<p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando</p>			
--	---	--	--	--

	<p>por una experiencia agradable, se observo que tenia conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabia que satisface la necesidad de cualquier comensa.</p> <p>Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

6. Para usted, ¿Qué es el servicio al cliente?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Entiendo que es la manera como una empresa se relaciona con sus clientes externos y ofrece sus diversidades de productos para poder satisfacer toda necesidad requerida.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Definición de servicio al cliente	SC6_C1

	<p>organizado el equipo de Definicion de servicio al cliente trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que s enecuentra en el área de salón;</p> <p>Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante.</p> <p>Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar</p>			
--	--	--	--	--

	<p>expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
<p>CE 2</p> <p>Es la experiencia que se llevan los clientes de una empresa cuando son atendidos y compran productos.</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>

	<p>experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una</p>			
--	---	--	--	--

	<p>agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
<p>CE 3</p> <p>Para mí es un conjunto de características que satisfacen la necesidad de un individuo.</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>

	<p>lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y</p>			
--	--	--	--	--

	<p>enfatisa que la atención lo es todo.</p> <p>Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
<p>CN 1</p> <p>Es brindar al público una buena atención para que puedan reconocer el establecimiento, más aún cuando se trata de un restaurante que recibe turistas, ellos deben de llevarse la mejor imagen de nuestro país.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>

	<p>en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras</p>			
--	--	--	--	--

	<p>en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia</p>			
--	---	--	--	--

	favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.			
CN 2 Es el ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades. Cuando se trata de comida, el cliente no sólo quiere comer bien, busca tener un buen trato desde el inicio, cuando llega, como lo saludan, cuando lo ubican en una mesa de preferencia; hasta	La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Definición de servicio al cliente. - Definición de servicio al cliente.	SC6_C1 SC1_C2

<p>cuando se despiden de los clientes, marca la diferencia.</p>	<p>salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque</p>			
---	--	--	--	--

	<p>eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p> <p>.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 3</p> <p>Es el asesorar correctamente al cliente y brindarle una experiencia inolvidable en el lugar que esté.</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Definición de servicio al cliente.</p>	<p>SC6_C1</p>
---	--	--	---	---------------

	<p>conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del</p>			
--	--	--	--	--

	<p>servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano. La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observo que tenia conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabia que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	---	--	--	--

7. ¿Cómo es el tipo de cliente que visita un restaurante ubicado en un aeropuerto?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
<p>CE 1</p> <p>Exactamente he observado muchos tipos de clientes en muchos establecimientos, pero recalco mucho a los clientes frecuentes, clientes sumamente satisfechos y contentos con el servicio, clientes</p>	<p>El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Tipos de clientes</p>	<p>SC7_C1</p>

<p>con poder adquisitivo, lo digo por los precios.</p>	<p>conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las</p>			
--	---	--	--	--

	<p>deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho.</p> <p>Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CE 2</p> <p>En su mayoría hay Cientes reservados (ejecutivos), clientes caseros, clientes que conocen de platos de 4 ó 5 tenedores.</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>Tipos de clientes</p>	<p>SC7_C1</p>
--	--	---	--------------------------	---------------

	<p>que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente.</p> <p>Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el</p>			
--	---	--	--	--

	<p>hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
<p>CE 3</p> <p>Clientes de todo tipo, pero suelen concurrir gente con dinero,</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Tipos de Clientes.</p>	<p>SC7_C1</p>

<p>gente continua, porque veo que algunas saludan a los mozos y también clientes que experimentan su estadia en el local.</p>	<p>relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias</p>	<p>través de las redes sociales.</p>		
---	--	--------------------------------------	--	--

	<p>en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 1</p> <p>Cientes habituales o nuevos clientes. En realidad, hay muchos tipos de clientes; pero esto depende del tipo de atención que reciban para que muestren un carácter diferente.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Tipos de Clientes.</p>	<p>C7_C1</p>
---	--	---	-----------------------------	--------------

	<p>exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de</p>			
--	---	--	--	--

	<p>calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
<p>CN 2</p> <p>Estos pueden ser nuevos clientes o clientes cautivos. Yo por ejemplo me considero una cliente constante.</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Tipos de Clientes.</p>	<p>C7_C1</p>

	<p>restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p> <p>.</p> <p>.</p>			
CN 3	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Tipos de Clientes.</p>	<p>C7_C1</p>

<p>Clientes frecuentes, bastantes clientes de diferentes culturas y que en muchos casos son conocedores de la comida .</p>	<p>había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es</p>			
--	--	--	--	--

	<p>atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la</p>			
--	---	--	--	--

	necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.			
--	---	--	--	--

8. ¿Podría indicarnos que motivó que usted elija a este restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
<p>CE 1</p> <p>Me gusta mucho la cantidad en la variedad de los platos que ofrecen y sobre todo la ubicación en la que se encuentran, particularmente este restaurante me agrada porque es accessible y porque está cerca a la sala de embarque.</p>	<p>El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Estrategia de Satisfacción al cliente</p>	<p>SC8_C1</p>

	<p>ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce</p>			
--	---	--	--	--

	<p>los factores clave que lo harán sentir satisfecho.</p> <p>Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
--	--	--	--	--

<p>CE 2</p> <p>El motivo más resaltante que me llamo la atención fue los platos peruanos que ofrecen como que es la Papa a la huancaína, lomo saltado, chilcano y algo que recién he probado es el tocinillo del cielo que es una maravilla y bueno como estrategia que tiene este restaurante es sin duda la ubicación en la que se encuentra y bueno el</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Estrategias de satisfacción al cliente</p>	<p>SC8_C1</p>
--	--	---	---	---------------

<p>ambiente y diseño del local se observa muy elegante.</p>	<p>experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente.</p> <p>Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce</p>			
---	---	--	--	--

	<p>mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
<p>CE 3</p> <p>La accesibilidad o ubicación del local y al encontrarse dentro de un aeropuerto la accesibilidad para poder</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto,</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Estrategias de satisfacción al cliente.</p>	<p>SC8_C1</p>

<p>viajar o para esperar a un amigo o familiar lo es todo.</p>	<p>sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al</p>			
--	---	--	--	--

	<p>cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observó tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
<p>CN 1</p> <p>Considero que es un buen restaurante y que</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Estrategias de satisfacción al cliente.</p>	<p>SC8_C1</p>

<p>la comida es muy buena también. Y ya había escuchado buenos comentarios, y así mismo es adecuado para tomarse un café antes de tomar un vuelo. Además, los sandwiches son realmente agradables.</p>	<p>conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p>	<p>reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>		
--	--	---	--	--

	<p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia</p>			
--	---	--	--	--

	favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.			
CN 2 En si la variedad de sus platos criollos que ofrecen a cualquier hora del dia, el ambiente es bonito, relajado como para tomarme mi tiempo y poder esperar mi vuelo con tranquilidad.	La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estrategias de satisfacción al cliente	SC8_C1

	<p>empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el</p>			
--	---	--	--	--

	<p>momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante .</p> <p>Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p> <p>.</p>			
<p>CN 3</p> <p>Me motivo la publicidad en revistas y los buenos comentarios en sus redes sociales.</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Estrategia de satisfacción al cliente</p>	<p>SC8_C1</p>

	<p>muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio</p>			
--	--	--	--	--

	<p>en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

<p>coloquen mayor iluminación en el salón, que motiven por igual al personal y que contraten personal que domine el idioma inglés.</p>	<p>mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e</p>			
--	---	--	--	--

	<p>ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
<p>CE 2</p> <p>Podría mejorar en la iluminación y que los meseros hablen sobre la cultura</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Calidad y servicio al cliente</p>	<p>SC9_C1</p>

<p>peruana y que puedan ser más rápidos en la atención y considero para eso que deberían tener mayor capacitación en muchos aspectos.</p>	<p>y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar</p>	<p>través de las redes sociales.</p>		
---	---	--------------------------------------	--	--

	<p>acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CE 3</p> <p>Siendo más rápido, que me propongan más productos para deleitar, que los mozos trabajen de una manera no tan desordenada con sus pedidos.</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>Calidad y servicio al cliente</p>	<p>SC9_C1</p>
---	--	---	--------------------------------------	---------------

	<p>percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 1</p> <p>Mayor iluminación debido a que hay personas como yo, que venimos a trabajar y necesitamos realizar diversas gestiones mientras saboreamos de un rico almuerzo y bueno los mozos deberían atender todos de la misma forma, no</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Calidad y servicio al cliente.</p>	<p>SC9_C1</p>
--	--	---	---	---------------

<p>marcándose diferencias.</p>	<p>tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para</p>			
--------------------------------	--	--	--	--

	culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.			
CN 2 Capacitando mejor a sus meseros y mejorando la infraestructura como que le falta mas iluminación y algo de música.	La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	Calidad y servicio al cliente	SC9_C1

	<p>restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar</p>			
--	--	--	--	--

	<p>cometer errores en la entrega de los pedidos.</p> <p>Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
<p>CN 3</p> <p>Me parece que es bueno, podría mejorar capacitando a su personal que por ratos se encuentran</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>Calidad y servicio al cliente.</p>	<p>SC9_C1</p>

<p>un poco perdidos con algunos platos.</p>	<p>muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la</p>			
---	---	--	--	--

	<p>atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisfacía la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

10. Para usted, ¿Qué es satisfacción al cliente?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Considero que la satisfacción al cliente es la conformidad que puede tener un cliente con un producto o servicio que adquirio.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Estrategias organizacionales para mejorar el servicio al cliente.	SC1_C2

	<p>incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá</p>			
--	--	--	--	--

	<p>porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
--	--	--	--	--

CE 2 Lo contextualizo como una medida de cómo los productos y servicios brindados por una empresa cumplen o superan las expectativas del público en general.	El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas,	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Definición de satisfacción al cliente	SC1_C2

	<p>agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee</p>			
--	--	--	--	--

	<p>conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
<p>CE 3</p> <p>Para mi es un índice que mide el nivel de</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>Definición de la satisfacción al cliente</p>	<p>SC1_C2</p>

comodidad y beneficio que me brindan en un establecimiento por un producto o servicio.	<p>de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen</p>	través de las redes sociales.		
--	---	-------------------------------	--	--

	<p>visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que</p>			
--	---	--	--	--

	está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.			
CN 1 Para mi satisfaccion al cliente es el grado o nivel de experiencia grata o negativa que pueda recibir por el consumo o adquisicion de un producto.	El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	Definición de la satisfacción al cliente	SC1_C2

	<p>motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general.</p> <p>El comensal valora a detalle el producto en sí</p>			
--	--	--	--	--

	<p>y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
CN 2	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>Definición de la satisfacción al cliente</p>	<p>SC1_C2</p>

Es la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades en un determinado momento.	<p>restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p>	través de las redes sociales.		
---	---	-------------------------------	--	--

	<p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para</p>			
--	---	--	--	--

	finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.			
CN 3 Es cubrir una necesidad con la expectativa esperada sea de un producto o de un servicio.	La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de	Definición de satisfacción al cliente	SC1_C2

	<p>conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p>			
--	---	--	--	--

	<p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

11. ¿Cómo usted observa la atención recibida en este restaurante?

[illegible]

<p>regresar. Cada vez que regreso a Pikeos es porque cumple con mis expectativas básicas.</p>	<p>área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante.</p> <p>Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal</p>			
---	--	--	--	--

	<p>es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
CE 2	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones</p>		SC2_C2

<p>Evalúo la atención si me atienden bien desde un inicio, cuando me dan variedad de opciones a elegir y cuando no presionan a comprar y tratan de valorar mi estadía en su local.</p>	<p>de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad.</p> <p>La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p>	<p>ni a través de las redes sociales.</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso de satisfacción</p>	
--	---	---	---	--

	<p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está</p>			
--	---	--	--	--

	ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.			
CE 3 Una experiencia grata, el mozo que me atendió lo note un poco perdido con la carta, pero si me ofreció platos muy deliciosos. Pero si me agrado	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2

	<p>principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con</p>			
--	--	--	--	--

	expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo . Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.			
CN 1 Cordial, un poco lento en la entrega del producto, me entere de promociones cuando ya había realizado mi pedido, pero dentro de todo cubrieron mi necesidad del momento.	El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2

	<p>conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en</p>			
--	--	--	--	--

	<p>general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
<p>CN 2</p> <p>A través del grado de satisfacción que me</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones</p>	<p>Valoración del cliente en el proceso</p>	<p>SC2_C2</p>

<p>genero al poder cubrir mi necesidad requerida en su momento, me parece bien.</p>	<p>cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p>	<p>ni a través de las redes sociales.</p>	<p>de satisfacción del Cliente.</p>	
---	---	---	-------------------------------------	--

	<p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
--	--	--	--	--

CN 3 Debe de tener un conjunto de características que permitan que me sienta a gusto, además de una comida exquisita y generosamente servida.	La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de	Valoración del cliente en el proceso de satisfacción	SC2_C2

	<p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía</p>			
--	--	--	--	--

	<p>conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	---	--	--	--

12. ¿Cuáles son los errores frecuentes que observado al recibir el servicio en este restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Los factores resaltantes que considero que afecta el servicio al cliente es sin duda el poco conocimiento de los platos que presentan en la carta cuando uno desea saber a base de que está elaborado dicho producto y mas aun sabiendo que es un restaurante ubicado en	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2

<p>el aeropuerto, muchas veces los mozos se confunden, también considero que el idioma ingles debe ser dominado por todo el personal de servicio.</p>	<p>restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que</p>			
---	--	--	--	--

	<p>cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente</p>			
--	---	--	--	--

	para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.			
CE 2 El tiempo de demora en la entrega del producto y la cuenta, uno en el aeropuerto calcula su tiempo para consumir alimentos sin	El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Dificultad en la calidad de servicio	SC3_C2

preocuparse de perder sus vuelos.	<p>equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un</p>			
-----------------------------------	--	--	--	--

	<p>poco incómoda al manifestar acerca de la</p> <p>deficiencia del restaurante por la lentitud</p> <p>en la entrega de los pedidos y la cuenta,</p> <p>además indicó que conocía mucho</p> <p>acerca de la calidad y servicio al cliente.</p> <p>Suele observar bastante las</p> <p>infraestructuras de los establecimientos</p> <p>de los cuales visita debido a que posee</p> <p>conocimiento de lo que es satisfacer su</p> <p>necesidad y así mismo valora el hecho</p> <p>de una agradable atención y buena</p> <p>acogida, conoce mucho de estrategias</p> <p>potentes para satisfacer al público en</p> <p>general, así mismo se muestra sonriente</p> <p>cuando se le pregunta acerca del servicio</p> <p>ideal en un restaurante y manifiesta que</p>			
--	--	--	--	--

	se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.			
CE 3 Sería ante todo la tensión como trabajan los mozos con respecto al mandado de la administradora, no todos se les ve alineados en equipo.	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Dificultades en la calidad de servicio	SC3_C2

	<p>postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observó tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
--	--	--	--	--

<p>CN 1</p> <p>La demora en los pedidos, un cliente en el aeropuerto tiene un tiempo exacto, por lo cual recibir la comida después de un gran tiempo de haberla pedido genera incomodidad y eso he observado en este restaurante, otro detalle es el trato de los mozos es diferente en todos.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos,</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Dificultades en la calidad de servicio</p>	<p>SC3_C2</p>
---	---	---	---	---------------

	<p>pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de sun servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El</p>			
--	--	--	--	--

	<p>comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
--	---	--	--	--

<p>CN 2</p> <p>Errores en el pedido; me ha sucedido, pedir una comida y recibir otra. El plato debe ser tal como lo ofrecen en la carta, pero lo que me agrado es que de manera inmediata solucionaron el inconveniente de una manera educada y correcta.</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Dificultades en la calidad de servicio</p>	<p>SC3_C2</p>
--	--	---	---	---------------

	<p>debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello</p>			
--	---	--	--	--

	<p>lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
<p>CN 3</p> <p>Creo yo, que la falta de asesoría deberían</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima.</p> <p>Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>- Dificultades en la calidad de servicio</p>	<p>SC3_C2</p>

mejorarlo y así mismo el tiempo de demora en la entrega del producto.	<p>empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia</p>			
---	--	--	--	--

	<p>conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia</p>			
--	---	--	--	--

	<p>agradable, se observo que tenia conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabia que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	---	--	--	--

13. ¿Considera que este restaurante cumple y/o supera sus expectativas? ¿Por qué?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1 Cumple con todo lo ofrecido, y no sólo me refiero al producto, sino también que el lugar es agradable, cómodo, limpio, el trato de sus mozos es amable y me agrada que eso sea constante cada vez que vengo a consumir aquí.	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quien tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que se encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Fidelización del cliente en restaurantes	SC4_C2

	<p>percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante.</p> <p>Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho. Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p> <p>.</p>			
<p>CE 2</p> <p>Si, porque a comparación de los</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Fidelización de clientes en restaurante</p>	<p>SC4_ C2</p>

<p>otros restaurantes ubicados en el aeropuerto, este es un local con un agradable ambiente, super accesible, la atención considera buena, mas no excelente.</p>	<p>visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar</p>	<p>través de las redes sociales.</p>		
--	---	--------------------------------------	--	--

	<p>acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al público en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.</p>			
--	--	--	--	--

<p>CE 3</p> <p>Si porque cumplen con lo que realmente ofrecen en sus cartas, con el agradable sabor que manifiestan y con una rápida y eficiente atención.</p>	<p>El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto, sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Fidelización de clientes en restaurante</p>	<p>SC4_C2</p>
--	---	---	--	---------------

	<p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostro conocimientos acerca de calidad y servicio al cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observo tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de como una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está</p>			
--	---	--	--	--

	muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.			
<p>CN 1</p> <p>Si, porque la calidad de servicio que brindan es buena, el lugar acogedor y especial; y en este caso, la comida es un factor básico para que el cliente se sienta bien servido y complacido.</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuan motivados se encontraban los mozos, pero no todos,</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Fidelización de clientes en restaurantes</p>	<p>SC4_ C2</p>

	<p>transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo.</p> <p>Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p> <p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de sun servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a</p>			
--	---	--	--	--

	<p>analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal.</p> <p>Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.</p>			
<p>CN 2</p> <p>No del todo, Bueno el lugar es acogedor y especial; y en este caso, la comida es deliciosa siendo un factor básico</p>	<p>La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Fidelización de clientes en restaurantes</p> <p>- Calidad y servicio al cliente</p>	<p>SC4_ C2</p> <p>SC9_ C1</p>

<p>para que el cliente se sienta bien servido y complacido, pero la atención puede mejorar.</p>	<p>restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y</p>			
---	---	--	--	--

	<p>porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante . Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
CN 3	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida,</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>Fidelización de clientes en restaurante</p>	<p>SC4_C2</p>

<p>Para mí, un buen trato lo es todo.</p>	<p>cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque poseé conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes</p>			
--	--	--	--	--

	<p>cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensa. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	---	--	--	--

14. ¿Cómo podríamos asegurar su total satisfacción en este restaurante?

Entrevista	Observación	Análisis	Subcategoría	Categoría
CE 1	El estudio se inició el primer domingo del presente mes, el restaurante Pikeos se encontraba con bastantes comensales, este día se entrevistó al primer comensal extranjero de nacionalidad argentina, quién tenía conocimiento de distintos tipos de restaurantes, así como experiencias de visitas a los restaurantes en el aeropuerto y en otros lugares de Lima. El comensal, es una persona que viaja constantemente y por ende conoce acerca de la forma en cómo está organizado el equipo de trabajo de un restaurante incluyendo el conocimiento de las funciones de cada uno de ellos y sobre todo del personal que s	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	- Dificultades en la calidad de servicio Calidad y satisfacción al cliente	SC3_C2 SC5_C2

<p>mismo que no esperen a que pregunte que promociones tienen, sino ofrecérmelas sin esperar ello.</p>	<p>en encuentra en el área de salón; Así mismo el comensal resaltó la percepción que tiene acerca de la importancia de la motivación de los colaboradores del restaurante. Además, suele observar diversos tipos de clientes desde los más exigentes hasta los más conformistas</p> <p>El comensal manifestó que cada vez que llega a Perú, visita el restaurante Pikeos, y conoce bien sobre el servicio y atención que brindan en el establecimiento. Además, comenta que cuando visita un restaurante tiene expectativas respecto al servicio que recibirá porque conoce mucho de ello y suele observar con negatividad las deficiencias en el servicio, Así mismo, conoce los factores clave que lo harán sentir satisfecho.</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Este comensal es muy analítico en la forma de valorar el buen servicio e ingresa a un establecimiento de comida, tomando en cuenta que este tenga una adecuada estrategia de satisfacción al cliente. El entrevistado suele considerar expectativas sobre un restaurante ideal, cuando le ofrecen un buen servicio en la atención, por efecto suele considerarse un cliente frecuente para dicho establecimiento. Él ha realizado visitas a establecimientos de comida, comentaba que contaba con experiencias favorables y afirmativas cada vez que visita Pikeos.</p>			
		- No se presentaron evidencias negativas en		SC5_C2

<p>CE 2</p> <p>Es un restaurante muy cálido en el ambiente, con un lindo diseño y cómodos muebles, los mozos atienden de manera cordial y he notado que no todos hablan muy bien el idioma inglés. Pero fuera de ello todo bien, pueda que la iluminación debería ser mejor y el servicio debería ser mas rápido</p>	<p>El Segundo comensal extranjero era una mujer de nacionalidad brasileña, se encontraba degustando de una bebida refrescante y había acabado de consumir un plato criollo, ella conoce mucho de restaurantes y ha tenido experiencias variadas visitando restaurantes ubicados en el aeropuerto, presenta conocimiento de cómo se encuentra conformado un equipo de trabajo en un restaurante y se observa que tiene conocimientos claros y precisos de las tareas del personal de salón, al responder con tanta facilidad, rapidez y seguridad. La Comensal manifestó que percibía personas motivadas, agradables y amables. Así mismo se le observó que tuvo gratas experiencias en anteriores restaurantes que visitó y demostró</p>	<p>el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.</p>	<p>- Calidad y satisfacción al cliente</p>	
---	--	---	--	--

en la entrega del producto.	<p>los claros conocimientos en lo que respecta la calidad y servicio.</p> <p>Ella indicó que había observado diversos tipos de clientes en los restaurantes que solía visitar y se le observó de manera un poco incómoda al manifestar acerca de la deficiencia del restaurante por la lentitud en la entrega de los pedidos y la cuenta, además indicó que conocía mucho acerca de la calidad y servicio al cliente. Suele observar bastante las infraestructuras de los establecimientos de los cuales visita debido a que posee conocimiento de lo que es satisfacer su necesidad y así mismo valora el hecho de una agradable atención y buena acogida, conoce mucho de estrategias poderosas para satisfacer al</p>			
-----------------------------	--	--	--	--

	publico en general, así mismo se muestra sonriente cuando se le pregunta acerca del servicio ideal en un restaurante y manifiesta que se le está ofreciendo una experiencia favorable y afirmativa para el negocio pero que podría mejorar.			
CE 3 Deberian capacitar un poco mas a su personal de atención, pero como equipo..	El tercer comensal extranjero es de nacionalidad mexicana, él se encontraba disfrutando de un delicioso almuerzo a lado de su familia, se le observó muy tranquilo y relajado, conoce muchas definiciones acerca de lo que son restaurantes y tiene experiencias en visitas a restaurantes de esta categoría en el aeropuerto,	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	Calidad y satisfacción al cliente	SC5_C2

	<p>sobre todo aquellos restaurantes donde ofrecen variedad en postres. Así mismo conoce como está conformado el equipo de trabajo en salón de un restaurante y conoce cuáles deberían ser sus funciones principales, así mismo indicó que percibía que no todo el equipo se encontraba motivado.</p> <p>En muchas de las preguntas que se le realizó, se observó conocimientos de servicio al cliente y percibe que tipos de clientes suelen visitar este tipo de restaurantes, además se observó incomodidad cuando se le preguntó deficiencias en el servicio ya que hay cosas que no le agradaban, pero así mismo mostró conocimientos acerca de calidad y servicio al</p>			
--	---	--	--	--

	<p>cliente. Cuando se le preguntó acerca de la satisfacción del cliente se le observó tener conocimientos acerca de ello, además, le agrada el concepto del restaurante y conoce mucho de cómo una se siente satisfecho con un buen servicio y producto recibido. Se le notaba que contaba con expectativas de que Pikeos llegue a ser ideal en todo aspecto porque valora la atención y enfatiza que la atención lo es todo. Finalmente, indicó que está muy satisfecho con el servicio ofrecido en el restaurante.</p>			
<p>CN 1</p> <p>Debería hacer promociones en hora</p>	<p>El primer comensal nacional es de Lima, se encontraba desayunando y había terminado de degustar un sandwich especial de la carta con un café, al realizar la entrevista se le observó</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a</p>	<p>- Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC5_C2</p>

<p>de almuerzo y en la cena, ofreciendo postres o piqueos acompañados de alguna bebida fría o caliente. Con respecto a la publicidad, podría poner algún afiche o anuncio donde promocióne la comida peruana y le falta un poco más de atención personalizada, porque el mozo debe de conocer sobre los</p>	<p>conocimientos claros respecto a restaurantes, se notaba que tenía experiencia en visitar muchos lugares donde ofrecían variedad de cafés dentro del aeropuerto, y se le veía conocedor de cómo debe estar conformado todo un equipo de trabajo en un área de salón de un restaurante, así mismo conocedor de las funciones del personal en un restaurante. Indicó que observaba cuán motivados se encontraban los mozos, pero no todos, transmitiendo conocimiento y gusto por el empleo. Así mismo se observó que presentaba conocimientos exactos de servicio al cliente y de los tipos de clientes que suelen consumir en restaurantes .</p>	<p>través de las redes sociales.</p>		
---	--	--------------------------------------	--	--

<p>platos ofrecidos, brindando información adecuada y correcta y ello le falta.</p>	<p>Se le observó malestar cuando se le preguntó acerca de los factores que afectan el servicio, ya que siempre ha tenido inconvenientes con las demoras en sus pedidos. Muestra conocimiento en la calidad tanto de un producto como el de su servicio, como también muestra conocimiento en lo que satisface la necesidad del público en general. El comensal valora a detalle el producto en sí y se le observa conocimientos de estrategias de satisfacción a través de como influyo asistir al restaurante a analizar. Indicó Si un restaurante cuenta una atención personalizada y con productos de calidad, cumpliría con las expectativas del restaurante ideal. Para culminar la entrevista el comensal comentó que estaba pasando por una experiencia favorable en el</p>			
---	--	--	--	--

	presente restaurante por la variedad de productos representativos del país.			
CN 2 Brindando un servicio excelente y eso se refleja en la afluencia de personas.	La Segunda persona entrevistada de nacionalidad peruana fue una mujer de la ciudad de Piura. Ella cuenta con conocimientos básicos de la definición de un restaurante, suele optar por tener experiencias en lugares de comida criolla mas no mucho en restaurantes, así mismo posee conocimientos de lo que se conforma todo un equipo de trabajo en un restaurante y conocimientos básicos de las funciones directas respectivamente del área de salón de un restaurante. La comensal muestra importancia	- No se presentaron evidencias negativas en el libro de reclamaciones ni a través de las redes sociales.	Calidad y satisfacción al cliente	SC_C2

	<p>sobre la motivación que debe tener todo empleado en el restaurante. Además, cuenta con conocimientos claros de lo que es atención al cliente por los diferentes establecimientos que visita y tiene una clara percepción de todos los tipos de clientes que conoce tales como los impacientes, inseguros o los cautivos.</p> <p>Para ella es importante valorar el hecho que satisfagan su necesidad en cada restaurante al que acude porque le garantiza un buen momento y porque eslla conoce mucho de aquello que satisface a todo comensal en un restaurante, por ende, si cumple con ello lo podría considerar ser un restaurante ideal, indica además que deben evitar cometer errores en la entrega de los</p>			
--	--	--	--	--

	<p>pedidos. Comentó también, que hasta el momento ha recibido un buen servicio y sobre todo calidad en sus productos. Además, muestra claros conocimientos de estrategias para satisfacer a todo consumidor en un restaurante .</p> <p>Para finalizar comentó que la experiencia en este restaurante es favorable.</p>			
<p>CN 3</p> <p>Con una atención agradable y con el ofrecimiento de productos de calidad</p>	<p>La tercera persona entrevistada, fue una comensal nacional de la ciudad de Lima. Ella había terminado de almorzar y se encontraba tomando una bebida, cuando empezamos a entrevistarla, nos manifestó que le agradaba el tema porque posee conocimientos gastronómicos y de restaurantes y nos comentó que también había estudiado para ser chef y tenía muchas experiencias en restaurantes del aeropuerto; le</p>	<p>- No se presentaron evidencias negativas en el libro de</p>	<p>Calidad y satisfacción al cliente</p>	<p>SC5_C2</p>

	<p>gustaba mucho venir a Pikeos cuando se encontraba en el aeropuerto. Realmente conocía como estaba conformado un equipo de trabajo y cuáles son las funciones básicas de ellos.</p> <p>Percibimos que para ella la motivación es un factor primordial para todo trabajador. Y por los años de experiencia conoce a detalle lo que es atención al cliente. Posee conocimientos claros y concisos de lo que es servicio al cliente. Así mismo tiene una percepción clara de la variedad de tipos de clientes cada vez que ha frecuentado restaurantes e indicó que, a través de los clientes uno puede observar las deficiencias del servicio en un restaurante. La entrevistada valora sentirse</p>			
--	--	--	--	--

	<p>satisfecho con la atención recibida, sentirse cómodo y con un buen producto en mano.</p> <p>La cliente tiene expectativas del restaurante ideal y se sentía hasta el momento pasando por una experiencia agradable, se observó que tenía conocimientos de lo que es calidad en el servicio y comentó que sabía que satisface la necesidad de cualquier comensal. Muy aparte de ello, demostró tener conocimientos de estrategias de satisfacción al cliente.</p>			
--	--	--	--	--

IMÁGENES DEL TRABAJO DE CAMPO