



Vacaciones de
INVIERNO
en SFVC

EVALUACIÓN DE CALIDAD SERVICIO GASTRONÓMICO
“ACHALAY”
Receso Invernal 2024

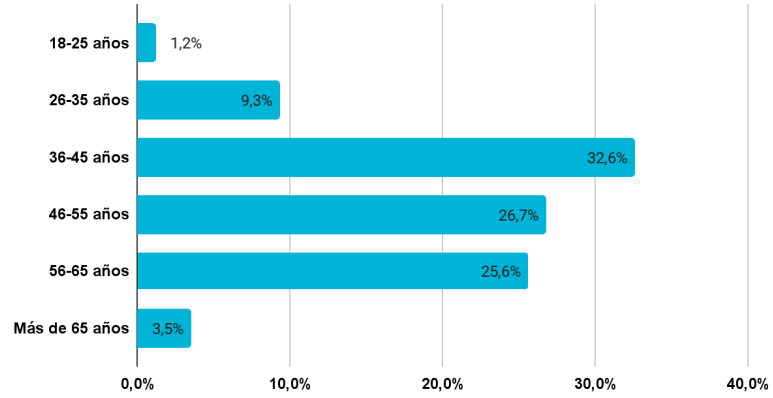
INTRODUCCIÓN

Este informe presenta un **análisis** detallado de los **datos demográficos** y **patrones** de visita de los clientes en el **servicio gastronómico "Achalay" brindado en el atractivo "Casa de La Puna"**, utilizando datos recopilados sobre la **edad, procedencia, género y frecuencia** de visita de los clientes.

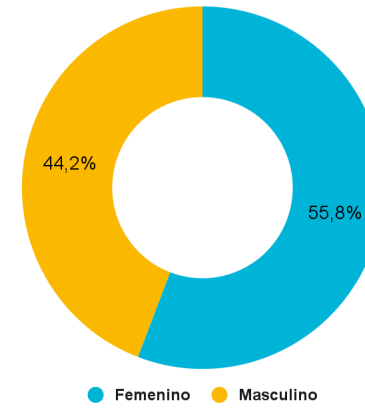
Además, se han obtenido datos sobre las **opiniones** de los **clientes** acerca de los servicios ofrecidos, identificando **aspectos a mejorar, problemas presentados y sugerencias** para optimizar la experiencia del cliente. Este análisis integral nos permitirá **identificar tendencias y preferencias**, así como **áreas de mejora**, con el objetivo de mejorar la **experiencia** del cliente.

ANÁLISIS DEMOGRÁFICO E INFORMACIÓN GENERAL DE LOS CLIENTES

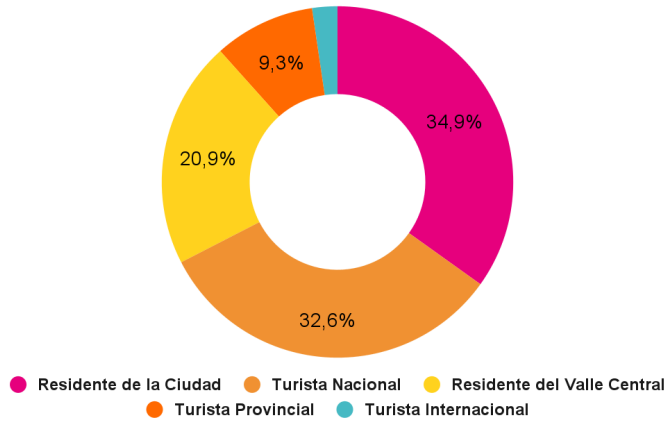
Edad



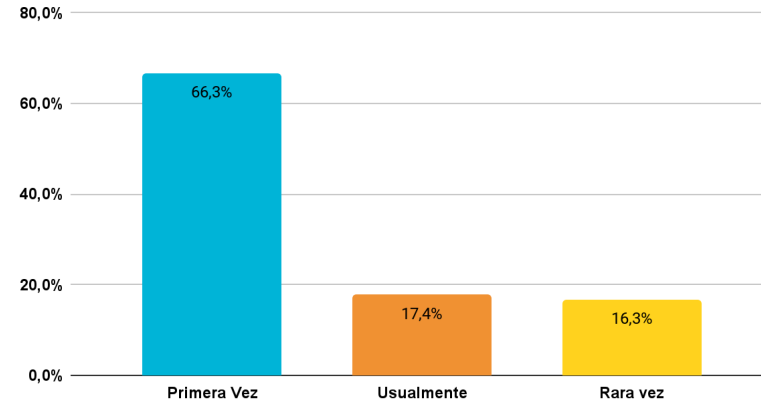
Género



Procedencia



¿Con qué frecuencia visita el servicio gastronómico?



VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO SEGÚN PROCEDENCIA DE LOS CLIENTE

Residencia	ASPECTOS DEL SERVICIO					
	Calidad de los alimentos	Presentación de los platos	Relación calidad-precio	Servicio y atención del personal	Ambiente y limpieza del lugar	Rapidez del servicio
Residente de la Ciudad	4,40	3,97	4,13	4,17	4,50	3,40
Residente del Valle Central	4,50	3,50	3,94	4,56	4,50	4,00
Turista Internacional	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00
Turista Nacional	4,54	4,21	4,21	4,50	4,61	3,96
Turista Provincial	4,50	4,13	4,13	4,25	4,63	3,88
Suma total	4,47	3,95	4,12	4,36	4,53	3,77

Escala de Valoración:

1 (Muy mala)

2 (Mala)

3 (Regular)

4 (Buena)

5 (Excelente)

Los resultados muestran que la **calidad de los alimentos** recibió una **valoración alta** en general. La relación **calidad-precio**, el **servicio y la atención del personal** y el **ambiente y la limpieza del lugar** recibieron **valoraciones buenas de todos los grupos** siendo esta última, la más satisfactoria por parte de los clientes. La **presentación de los platos** y la **rapidez del servicio** obtuvieron las **puntuaciones más bajas** entre los aspectos evaluados, especialmente por parte de los **residentes**.

Este análisis permite identificar claramente cuáles son las **áreas de mejora**, para implementar **acciones** que se **enfoquen principalmente en la rapidez del servicio y la presentación de los platos** para elevar la experiencia general de los clientes.

INCONVENIENTES, SUGERENCIAS, LEALTAD DEL CLIENTE

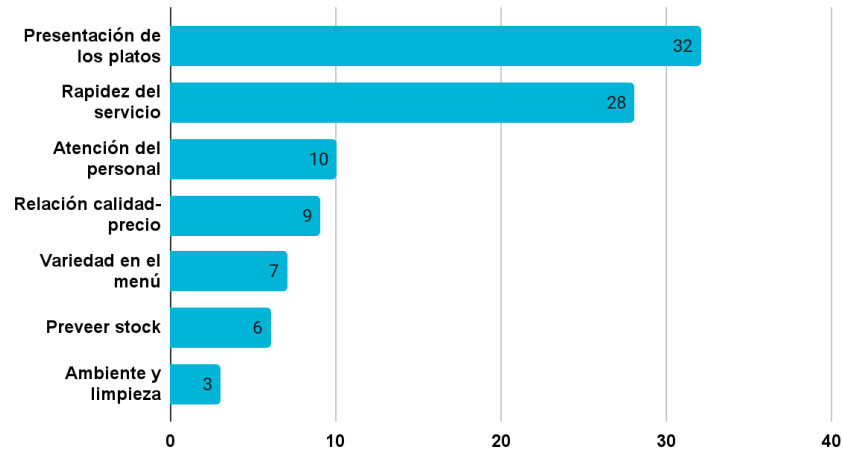
¿Tuvo algún problema específico durante su visita?



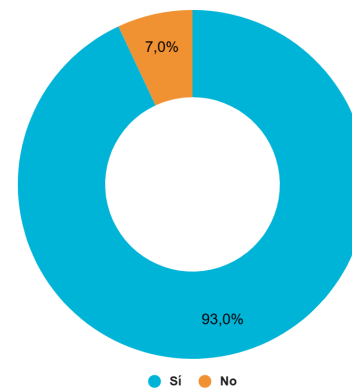
Sugerencias para mejorar el servicio



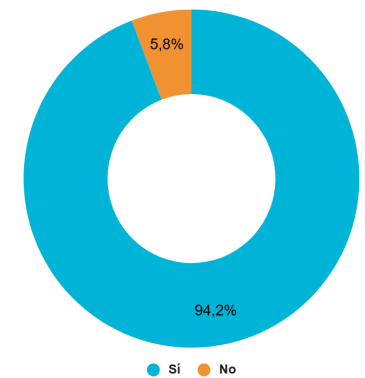
¿Qué aspectos del servicio desearía que se mejoren?



¿Recomendaría el servicio gastronómico a otras personas?



¿Volvería a utilizar el servicio gastronómico en el futuro?



ALGUNAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Calidad de los Alimentos: Los turistas nacionales valoraron más la calidad de los alimentos, seguidos por los residentes del Valle Central y los turistas provinciales. Los turistas internacionales valoraron menos este aspecto.

Presentación de los platos: Fue mejor valorada por los turistas nacionales y los residentes de la ciudad. Los turistas internacionales y los residentes del Valle Central otorgaron las calificaciones más bajas.

Relación Calidad-Precio: Este aspecto fue mejor valorado por los turistas nacionales, mientras que los residentes del Valle Central dieron la calificación más baja.

Servicio y Atención del Personal: Los residentes del Valle Central y los turistas nacionales dieron las calificaciones más altas, destacando el buen servicio y atención. Los turistas internacionales valoraron menos este aspecto.

Ambiente y Limpieza del Lugar: Se evidencia que este aspecto fue el mejor valorado en general, con puntuaciones altas de todos los grupos, especialmente de los turistas provinciales y los turistas nacionales.

Rapidez del Servicio: Obtuvo la calificación más baja en comparación con los otros aspectos. Los residentes del Valle Central dieron una mejor calificación, mientras que los residentes de la ciudad dieron la más baja.

El **ambiente y la limpieza del lugar** es el aspecto mejor valorado. La **rapidez del servicio** es el aspecto que requiere más atención para mejorar. Los **turistas nacionales** tienden a dar las calificaciones más altas en casi todos los aspectos, mientras que los **turistas internacionales** suelen dar calificaciones más bajas.

Recomendaciones:

Variedad y Disponibilidad: Es importante ampliar el menú y garantizar la disponibilidad permanente de los platos populares, especialmente las empanadas, para evitar la insatisfacción de los clientes.

Rapidez del Servicio: Se recomienda mejorar la eficiencia del servicio, posiblemente a través de capacitación del personal y optimización/adecuación del flujo de trabajo, además de sistemas digitalizados de atención.

Presentación de los platos: Considerar el uso de vajillas tradicionales e innovar en la presentación para que los platos sean más atractivos visualmente, principalmente de los turistas nacionales que tienen una mayor exigencia sobre el servicio gastronómico.

Estas recomendaciones abordan las áreas con puntuaciones más bajas para mejorar la satisfacción general del cliente. Implementarlas puede resultar en una mejor experiencia para los clientes y, en última instancia, en mejores puntuaciones en futuras encuestas.

Equipo Técnico Observatorio de Turismo Municipal
Dir. Gral. de Turismo Sec. Turismo y Desarrollo Económico
Municipalidad de La Capital