

Nicolás Triana, Roberto José Rodríguez, Isabella Pino y Anyela Delgado.

Anexo N° 5

Encuestas a los clientes del restaurante Shalala

Esta encuesta se realizó para analizar lo que esperan los clientes al visitar el restaurante Shalala. Estuvo dirigida a todo tipo de cliente que visitara el restaurante y que contara con un teléfono inteligente. Las encuestas fueron diseñadas por el grupo del proyecto en conjunto para lograr una información más acertada, fueron realizadas mediante Google encuestas y suministradas a los clientes por el mesero y el administrador del restaurante durante el mes de marzo de 2021.

PREGUNTA 1

¿Qué es lo que espera encontrar en Shalala cuando llega al restaurante? (puede responder más de 1)

15 respuestas

Diagrama de barras expectativas de los clientes sobre el restaurante

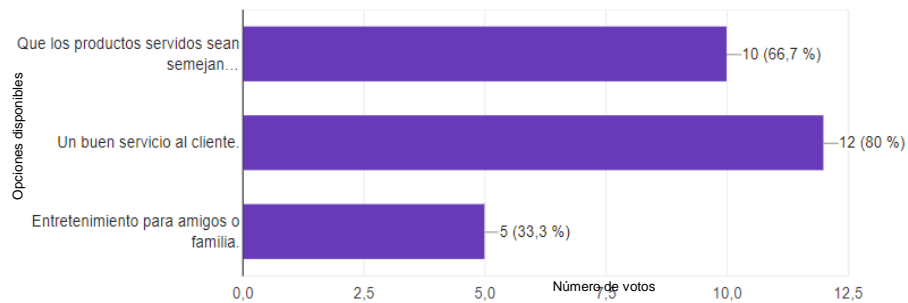


Fig. 24. Diagrama de barras de las expectativas de los clientes sobre el restaurante Shalala

PREGUNTA 2

¿Cree usted que los productos consumidos en el restaurante cumplen con alguna de las siguientes opciones? (seleccione las que cumple)

15 respuestas

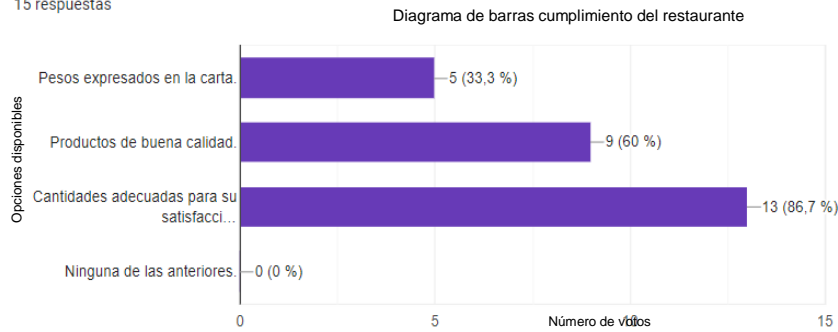


Fig. 25. Diagrama de barras del cumplimiento del restaurante Shalala

PREGUNTA 3

¿Cuándo va a un restaurante (cualquiera) que es lo más importante para usted a la hora de hacer una crítica positiva o negativa?

15 respuestas

Diagrama de torta criterios de los clientes al realizar una crítica

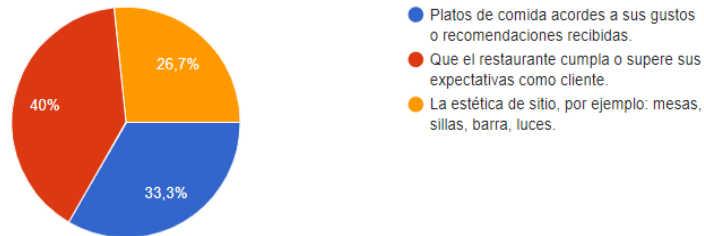


Fig. 26. Diagrama de torta de los criterios de los clientes al realizar una crítica del restaurante Shalala

PREGUNTA 4

De 1 a 5 siendo 5 lo más alto y 1 lo más bajo, ¿Qué tan importante es para usted que los productos servidos en el restaurante cumplan con los pesos especificados en la carta?

15 respuestas

Diagrama de torta importancia de los pesos de los platos para los clientes

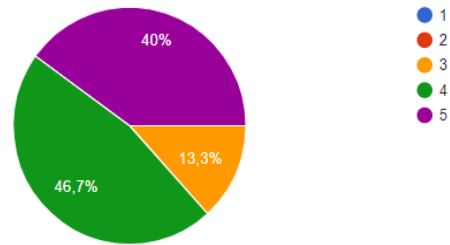


Fig. 27. Diagrama de torta de la importancia de los pesos de los platos del restaurante Shalala para el cliente

PREGUNTA 5

De 1 a 5 siendo 5 lo más alto y 1 lo más bajo, ¿Cómo califica la proporción de los productos consumidos en el restaurante?

15 respuestas

Diagrama de torta calificación de los clientes respecto a las proporciones

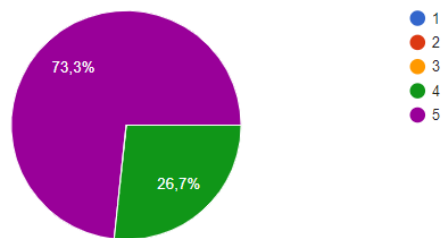


Fig. 28. Diagrama de torta de la calificación de los clientes respecto a las proporciones de los platos del restaurante Shalala

Nicolas Triana, Roberto José Rodríguez, Isabella Pino, Anyela Delgado.

Anexo N° 5

Encuesta al inversionista del restaurante Shalala

Esta encuesta se realizó para analizar la opinión y expectativa del inversionista del restaurante Shalala. Estuvo dirigida solamente al inversionista del restaurante. La encuesta fue diseñada por el grupo del proyecto en conjunto para lograr una información más acertada, fue realizada mediante Google encuestas y suministrada al inversionista por el dueño del restaurante. Esta encuesta fue realizada el 20 de marzo de 2021.

PREGUNTA 1

¿Ha probado los platos que ofrecen en Shalala risto bar?

2 respuestas

Diagrama de torta conocimiento de los platos del restaurante

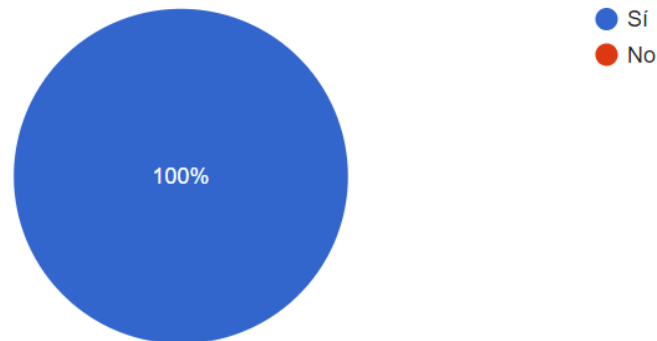


Fig. 29. Diagrama de torta del conocimiento del inversionista de los platos del restaurante Shalala

PREGUNTA 2

¿Cuál cree usted que es una de las razones más importantes para que las utilidades generadas por su inversión aumenten?

2 respuestas

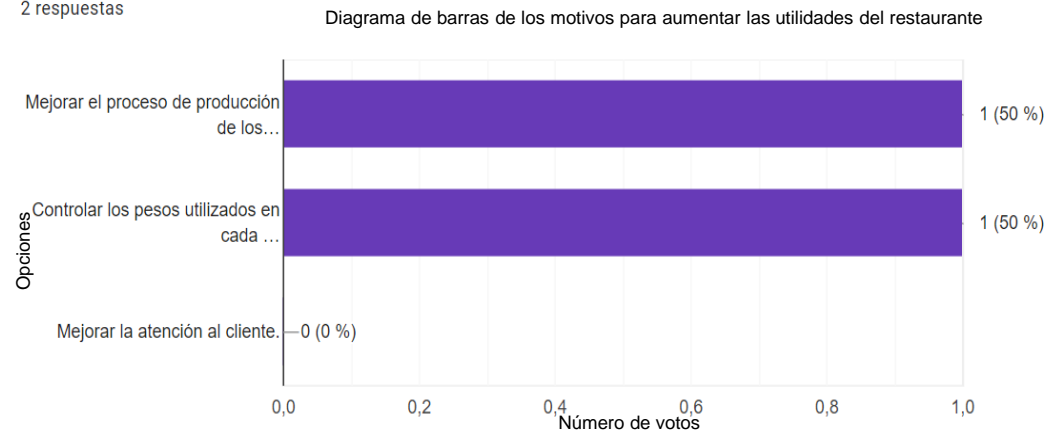


Fig. 30. Diagrama de barras de los motivos para aumentar las utilidades del restaurante Shalala

PREGUNTA 3

¿Cree usted que los productos brindados por el restaurante cumplen con las proporciones establecidas en el menú?

2 respuestas

Diagrama de torta cumplimiento de las proporciones del restaurante según el inversionista.

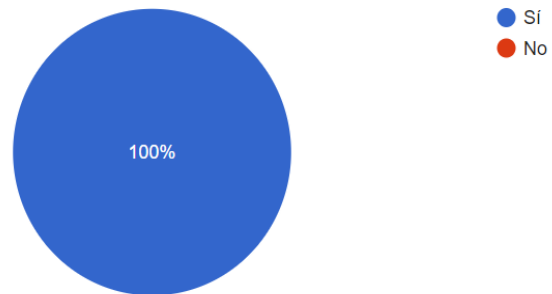


Fig. 31. Diagrama de torta del cumplimiento de las proporciones de los platos de comida según el inversionista del restaurante Shalala

PREGUNTA 4

Califique de 1 a 5 siendo 5 lo mas alto y 1 lo mas bajo, ¿Qué tanto cree que aumentarían sus utilidades si los ingredientes utilizados en los platos del restaurante fueran controlados?

2 respuestas

Diagrama de torta control de pesos de los ingredientes según el inversionista

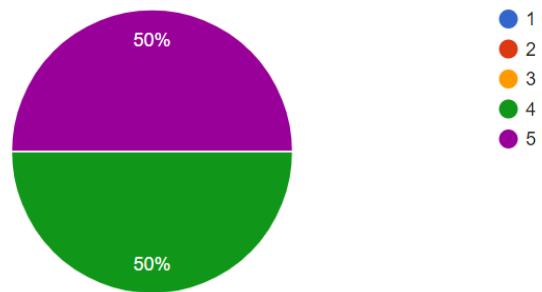


Fig. 32. Diagrama de torta del control de los pesos de los platos de comida del restaurante Shalala según el inversionista

Nicolas Triana, Roberto José Rodríguez, Isabella Pino, Anyela Delgado.

Anexo N° 5

Encuestas a los empleados del restaurante Shalala

Esta encuesta se realizó para analizar las opiniones y expectativas de los empleados del restaurante Shalala. Estuvo dirigida a todos los empleados que trabajan en el restaurante. La encuesta fue diseñada por el grupo del proyecto en conjunto para lograr una información más acertada. Fueron realizadas mediante Google encuestas y suministradas a los empleados por el dueño del restaurante. Estas encuestas se realizaron el 20 de marzo de 2021.

PREGUNTA 1

Basándose en los productos disponibles en el menú responda la siguiente pregunta: ¿cree usted que las porciones servidas a los clientes corresponden a los que se muestran en el menú?

10 respuestas

Diagrama de torta opinión de los empleados en cuanto a las porciones

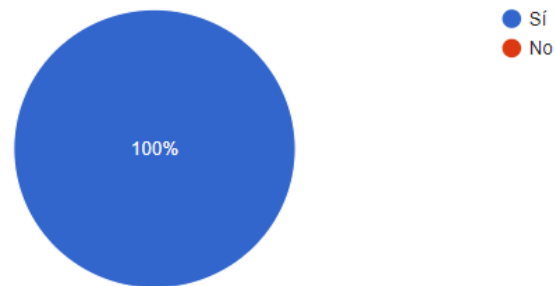


Fig. 33. Diagrama de torta opinión de los empleados en cuanto a las proporciones de ingredientes servidos en los platos del restaurante Shalala

PREGUNTA 2

Basándose usted en las proporciones de los productos consumidos y vistos en el restaurante, ¿recomendaría usted este restaurante a amigos o familiares?

10 respuestas

Diagrama de torta recomendación del restaurante a conocidos por parte de los empleados

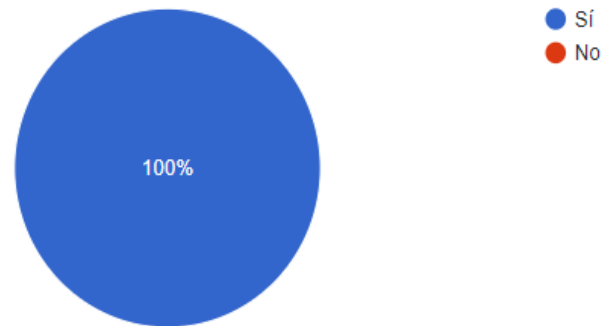


Fig. 34. Diagrama de torta de la posibilidad de recomendar el restaurante Shalala según los empleados

PREGUNTA 3

¿Considera que los platos servidos en el restaurante cuentan con proporciones suficientes para el tipo promedio de consumidor en el restaurante?

10 respuestas

Diagrama de torta proporciones adecuadas para los clientes frecuentes

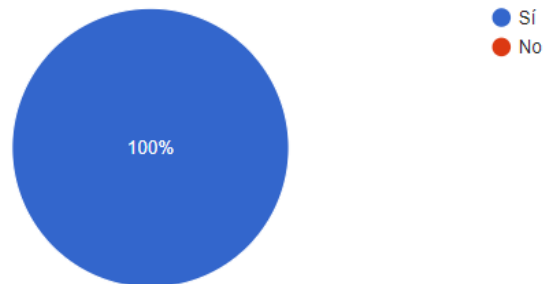


Fig. 35. Diagrama de torta de las proporciones de los platos del restaurante Shalala según los empleados

PREGUNTA 4

De las siguientes opciones, ¿Cuál cree usted que sería uno de los puntos más importantes a mejorar en los platos del restaurante?

10 respuestas

Diagrama de torta aspectos a mejorar en los platos del restaurante

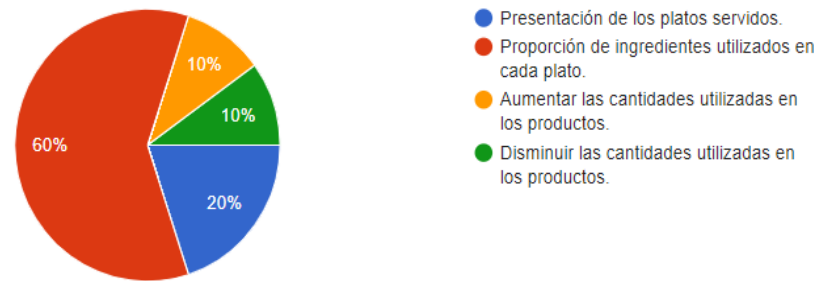


Fig. 36. Diagrama de torta de los aspectos a mejorar en el restaurante Shalala según los empleados

Nicolás Triana, Roberto José Rodríguez, Isabella Pino y Anyela Delgado.

Anexo N° 5

Encuesta a los clientes implementando la escala de likert

Esta encuesta se realizó con el fin de medir el nivel de satisfacción de los clientes que visitaron el restaurante Shalala. La satisfacción se tomó en términos del cumplimiento de las expectativas del cliente con el plato que recibió y su conformidad con la atención que se le brindó en el lugar. Se implementó el modelo de la escala de likert para medir los resultados de la encuesta. Estos datos se recogieron durante el mes de Abril de 2021, exactamente desde el 10 de Abril de 2021.

Pregunta 1

¿Según su opinión, el plato que recibió cumplía con las cantidades de ingredientes ofrecidas en el menú?

Gráfico de respuestas

23 respuestas

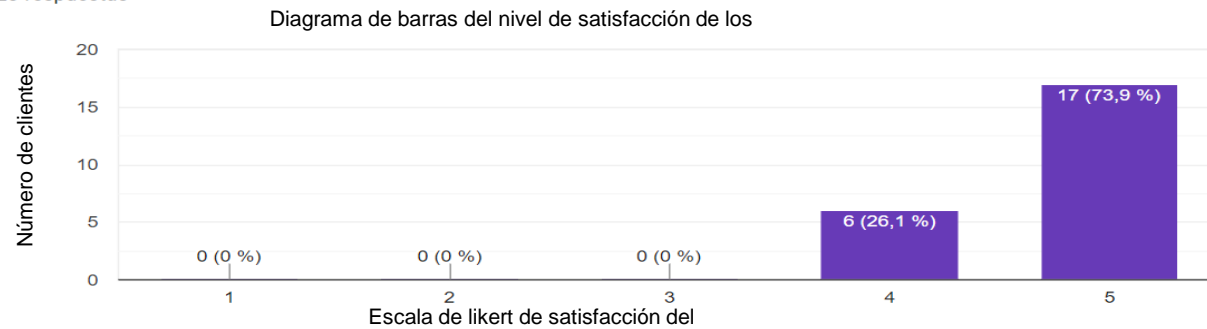


Fig. 81. Diagrama de barras del nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Shalala

Pregunta 2

¿Qué tan satisfecho quedó con el tiempo de servicio en el que fue atendido y con la atención brindada por el personal del restaurante?

Gráfico de respuestas

23 respuestas

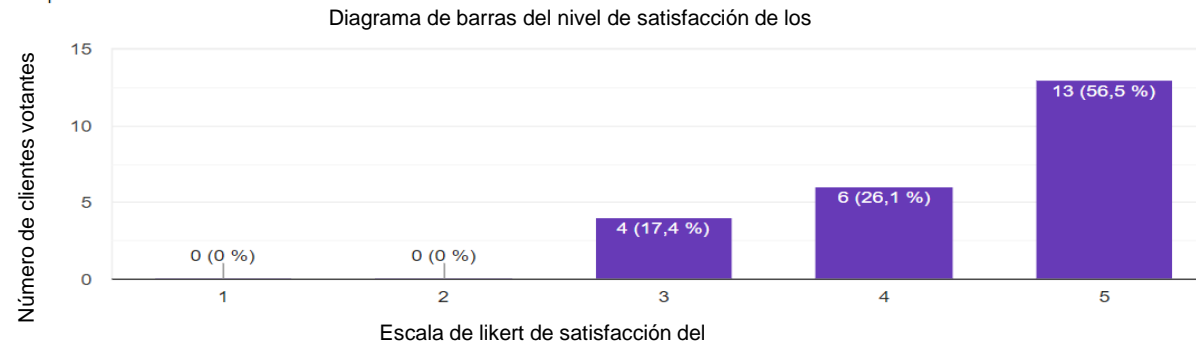


Fig. 82. Diagrama de barras del nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Shalala

Pregunta 3

¿Qué tan satisfecho quedó con el tiempo que se demoró su pedido en llegar a su mesa?

Gráfico de respuestas

23 respuestas

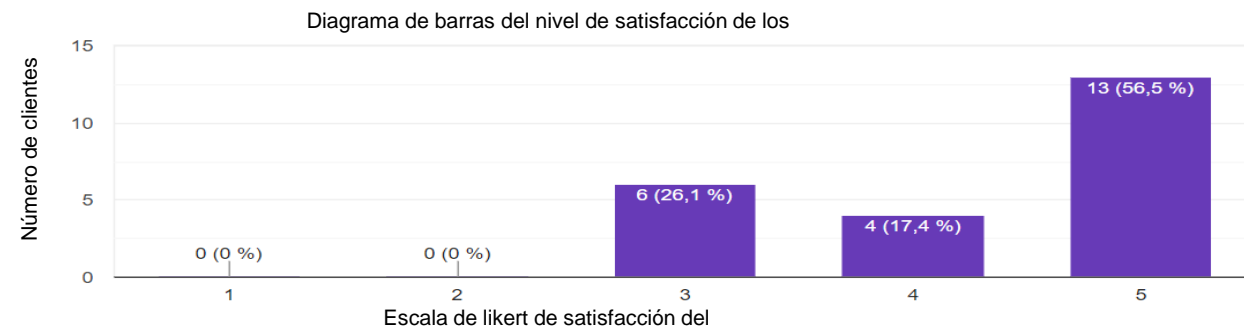


Fig. 83. Diagrama de barras del nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Shalala

Pregunta 4

¿Quedó satisfecho con la presentación y estética del plato? ¿Se asemeja a lo que vio en el menú?

23 respuestas

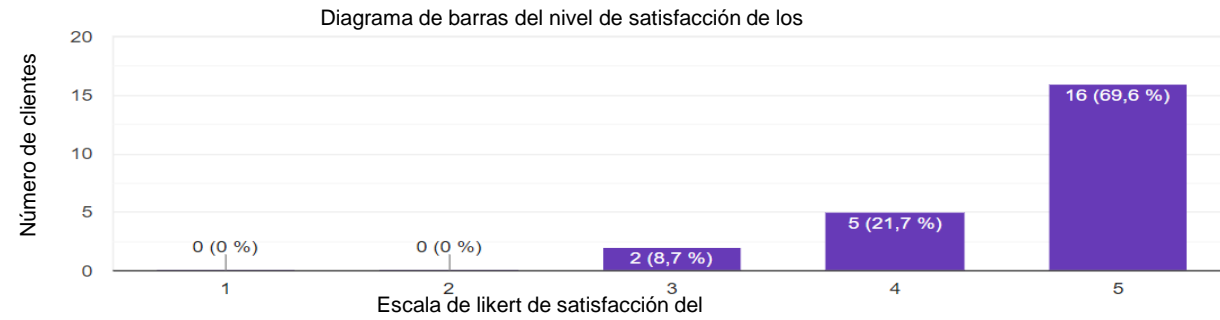


Fig. 84. Diagrama de barras del nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Shalala