

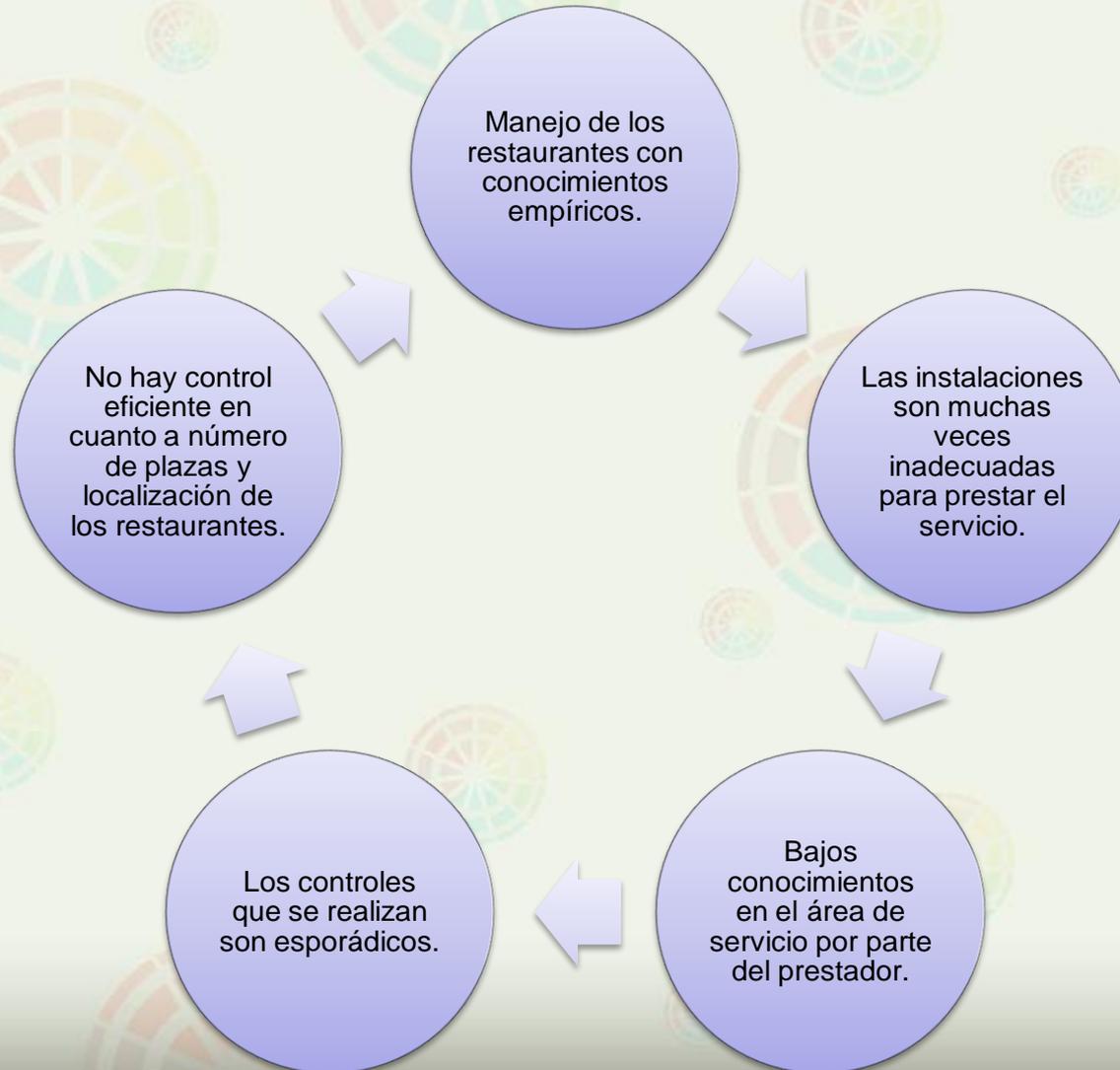
**TEMA: “INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS.”**

**AUTOR:** Jenniffer Paola Cárdenas Benítez

**Director:** Ing. Oscar Cadena Ch.

# CAPÍTULO I

# PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



# FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la investigación de la calidad y el manual de procesos fomenta en el incremento del nivel del servicio que brindan los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Latacunga?

# JUSTIFICACIÓN

Aporte teórico-práctico r ya que se trabajará en función de previas investigaciones científicas acerca de teorías de la calidad y aplicaciones de las mismas

La propuesta de un manual de procesos es una herramienta que tiene la finalidad de ser aplicable a cualquier tipo de restaurante que lo utilice.

Aspecto metodológico de la investigación se pretende utilizar un instrumento para la medición de la calidad del servicio denominado SERVQUAL

# OBJETIVO GENERAL

Elaborar una investigación de la calidad del servicio de los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Latacunga y propuesta de un manual de procesos, con finalidad de mejorar el servicio que brindan los establecimientos de restauración.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

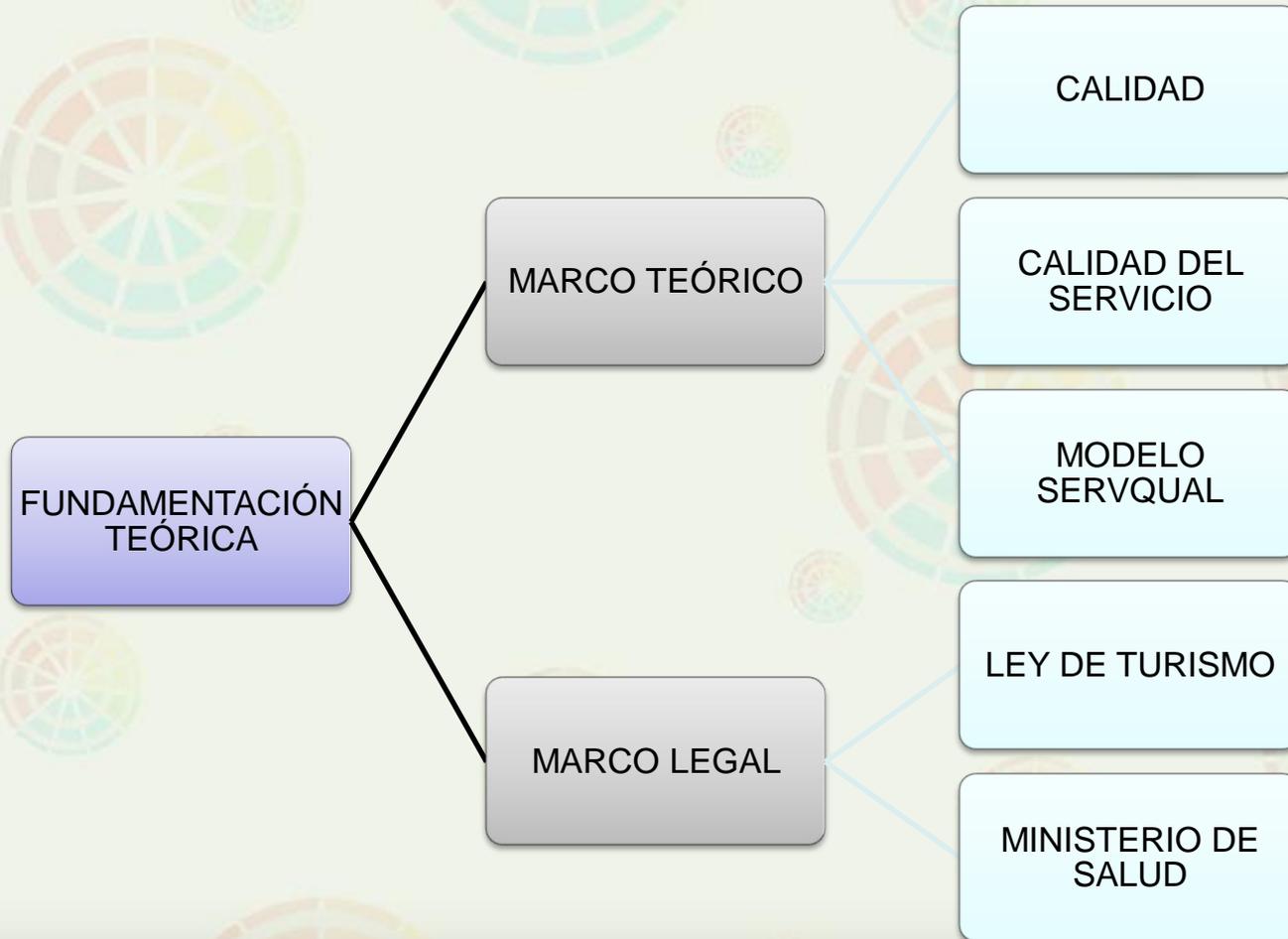
Fundamentar la investigación mediante el sustento teórico - conceptual

Realizar el análisis de la situación actual de los restaurantes

Generar la investigación de mercados aplicando el modelo SERVQUAL

Proponer un manual de procesos para el área de servicio

# MARCO TEÓRICO



# CAPÍTULO II

# INVESTIGACIÓN SITUACIÓN ACTUAL RESTAURANTES

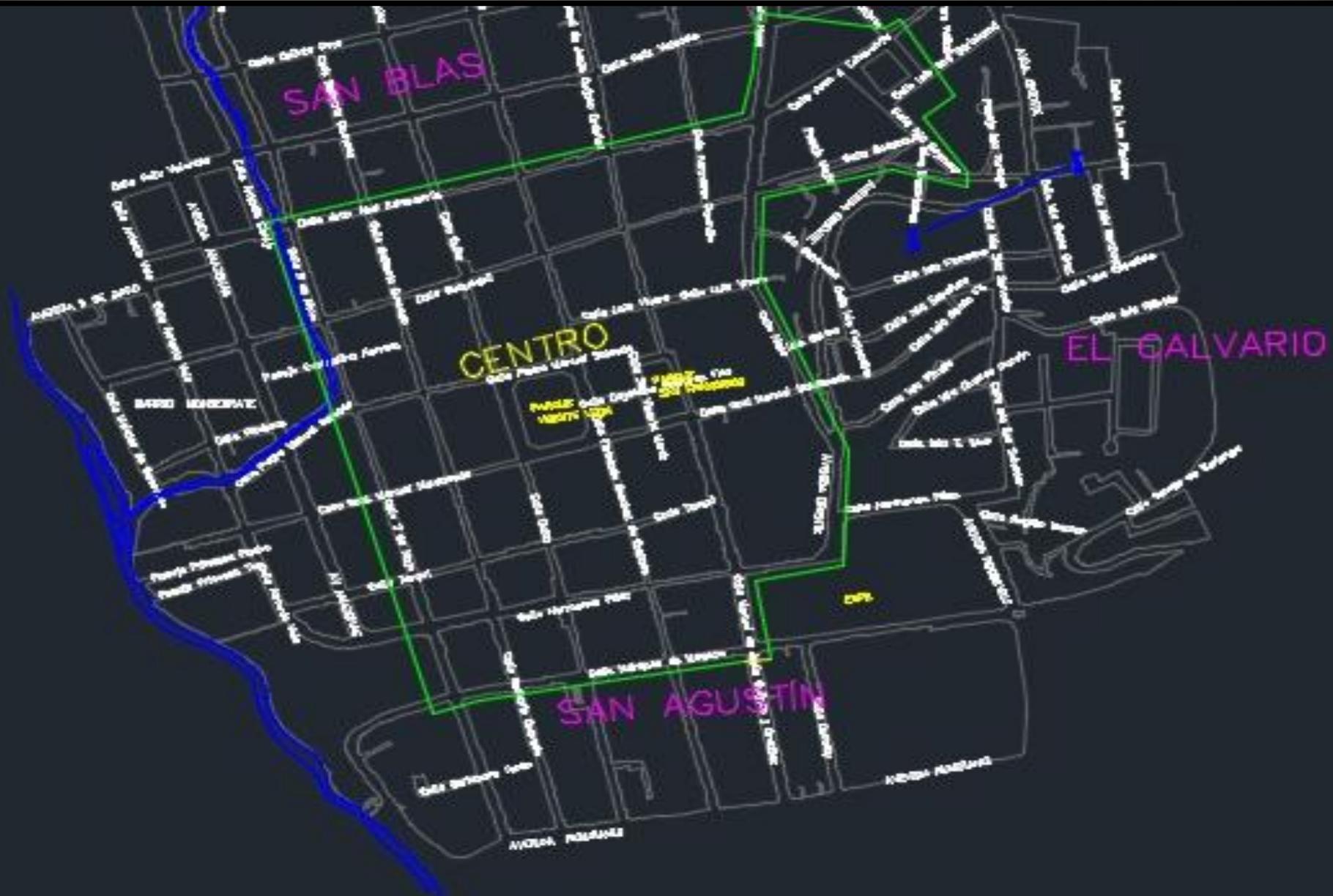
## TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Es descriptiva, ya que mediante la ayuda de entrevistas como herramienta cualitativa proveerá la información de la situación actual

# POBLACIÓN Y MUESTRA

ORD.	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA
1	CHUGCHUCARAS LA MAMA NEGRA	QUIJANO Y ORDOÑEZ 167 Y AV. RUMIÑAHUI	SEGUNDA
2	LA ESPAÑOLA	2 DE MAYO 7-175 Y GUAYAQUIL	SEGUNDA
3	PARRILLADAS EL COPIHUE ROJO (*)	QUITO 14-38 TARQUI Y GRAL. MALDONADO	TERCERA
4	DON MARCO (*)	FÉLIX VALENCIA 4140 Y QUIJANO	TERCERA
5	LA POSADA (*)	QUIJANO Y ORDOÑEZ	TERCERA
6	CHUGCHUCARAS DON GOYO	QUIJANO Y ORDOÑEZ 11-88 y MARQUÉS DE MAENZA	TERCERA
7	POLLOS JIMMY'S	BELISARIO QUEVEDO 77-47 Y JUAN ABEL ECHEVERRÍA	TERCERA
8	CHIFA DRAGÓN II	PADRE SALCEDO Y 2 DE MAYO ESQUINA	TERCERA
9	LA FOGATA (*)	QUIJANO Y ORDOÑEZ 6821	TERCERA
10	PICK POLLO 1	SÁNCHEZ DE ORELLANA Y FÉLIX VALENCIA	TERCERA
11	CHUGCHUCARAS ANITA	QUIJANO Y ORDOÑEZ 6624 Y RUMIÑAHUI	CUARTA
12	CHIFA MIRAFLORES (*)	PADRE MANUEL SALCEDO	CUARTA
13	PIKI POLLO	QUIJANO Y ORDOÑEZ	CUARTA
14	CHUGCHUCARAS DON PANCHO	QUIJANO Y ORDOÑEZ 6636	CUARTA
15	CHUGCHUCARAS CHARITO	QUIJANO Y ORDOÑEZ y MARQUÉS DE MAENZA	CUARTA
16	GUADALAJARA GRILL	QUIJANO Y ORDOÑEZ 5-110	CUARTA
17	CHUGCHUCARAS DON GUAITA (*)	QUIJANO Y ORDOÑEZ 6622	CUARTA
18	CHUGCHUCARAS DOÑA CARMEN (*)	QUITO 105 Y PADRE SALCEDO	CUARTA
19	PUNTO DE ENCUENTRO	BELISARIO QUEVEDO Y GUAYAQUIL	CUARTA

# MAPA DE UBICACIÓN DE LOS RESTAURANTES



# INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>PREGUNTA</b>												
¿Conoce que es un manual de procesos?	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+
¿Posee alguna herramienta para realizar la inducción a los empleados?	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
¿Para la realización de las actividades correspondientes al área de servicio posee algún rango de tiempos para cumplirlo?	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
¿Reciben capacitaciones sobre higiene y manipulación alimentaria?	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-
¿En base a la experiencia creen que sus clientes están satisfechos con la calidad del servicio que reciben?	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-
¿Cree Ud. que incrementaría sus ingresos al entregar un servicio de calidad y de esta forma obtener la lealtad de los clientes?	+	+	-	-	+	+	+	-	-	-	+	+
¿Usaría un manual de procesos para conocer de las actividades que deben desempeñar los empleados?	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+

Nota:

+= SI

- = NO

# CAPÍTULO III

# INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

**MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

- Investigación de campo

**ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

- Cualitativo

**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- Investigación descriptiva

**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Encuesta

# POBLACIÓN Y MUESTRA

## POBLACIÓN

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS
De 25 a 29 años	5.715
De 30 a 34 años	4.961
De 35 a 39 años	4.652
De 40 a 44 años	4.074
De 45 a 49 años	3.604
De 50 a 54 años	2.823
De 55 a 59 años	2.308
De 60 a 64 años	1.631
De 65 a 69 años	1.349

POBLACIÓN → 31117 HABITANTES

## MUESTRA

384 encuestas

# PERCEPCIONES GLOBALES

	TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
MODA	3	3	4	4	3
MODA GLOBAL	3= 60% = Satisfacción Normal				

# EXPECTATIVAS GLOBALES

	TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
MODA	4	4	4	4	4
MODA GLOBAL	4= 80% = Satisfecho				

# IMPORTANCIAS GLOBALES

	TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
MODA	5	5	5	5	5
MODA GLOBAL	5= 100% = Muy satisfecho				

# BRECHAS NOTABLES EN LAS DIMENSIONES

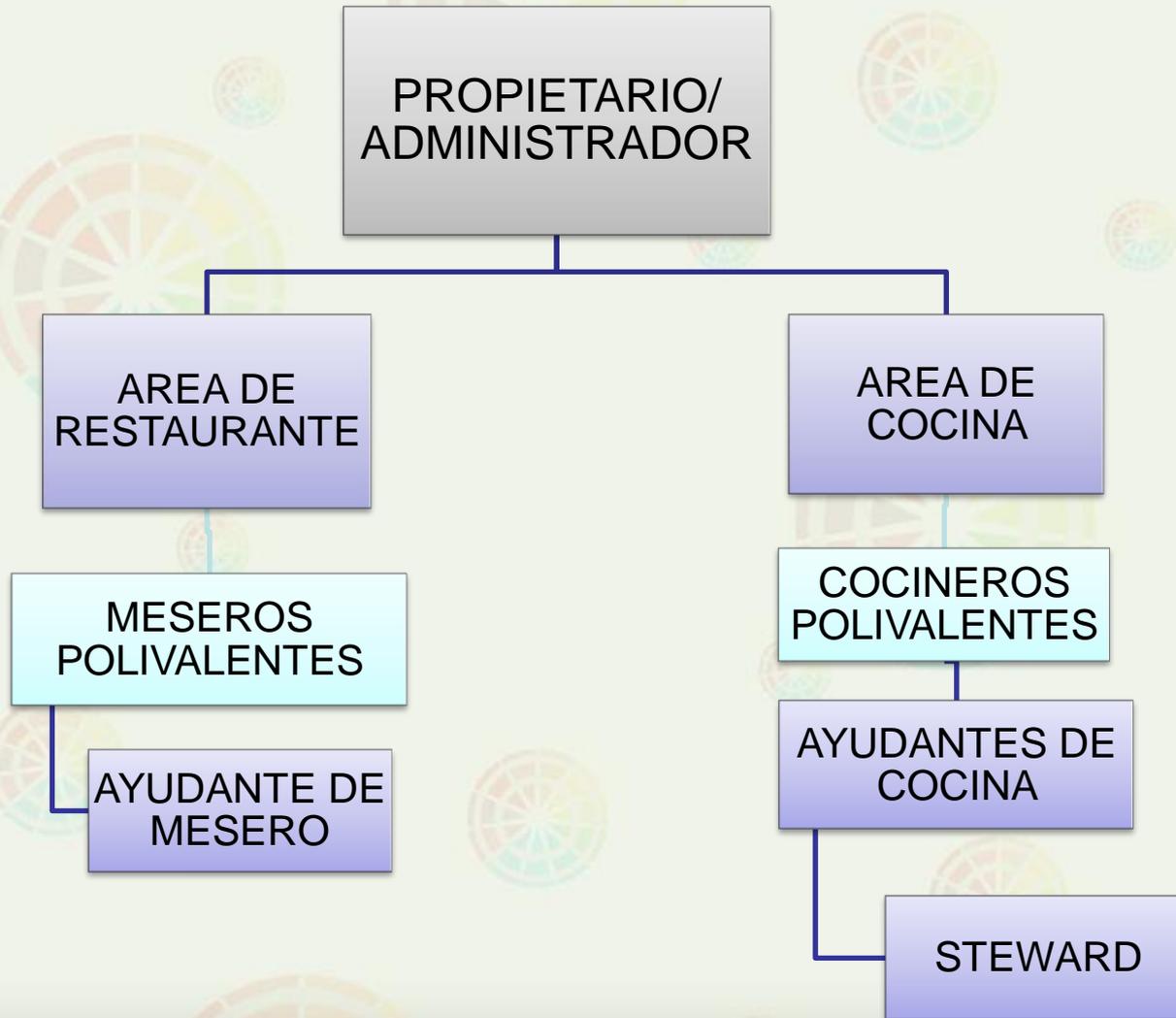
ATRIBUTOS	BRECHAS
ET4. Elementos tangibles atractivos (carta o menú, publicidad).	-3
CR1. Personal comunicativo (se consigue fácilmente cualquier tipo de información que solicita el cliente)	-2
E4. Preocupación por los intereses de los clientes (el personal conoce y se interesa por saber los intereses de los clientes).	-2
CR2. Personal rápido (el personal es veloz y ágil al brindar el servicio).	+1
S3. Personal amable (el personal es respetuoso, amable, servicial, en el servicio).	+1

# CAPÍTULO IV

# PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA



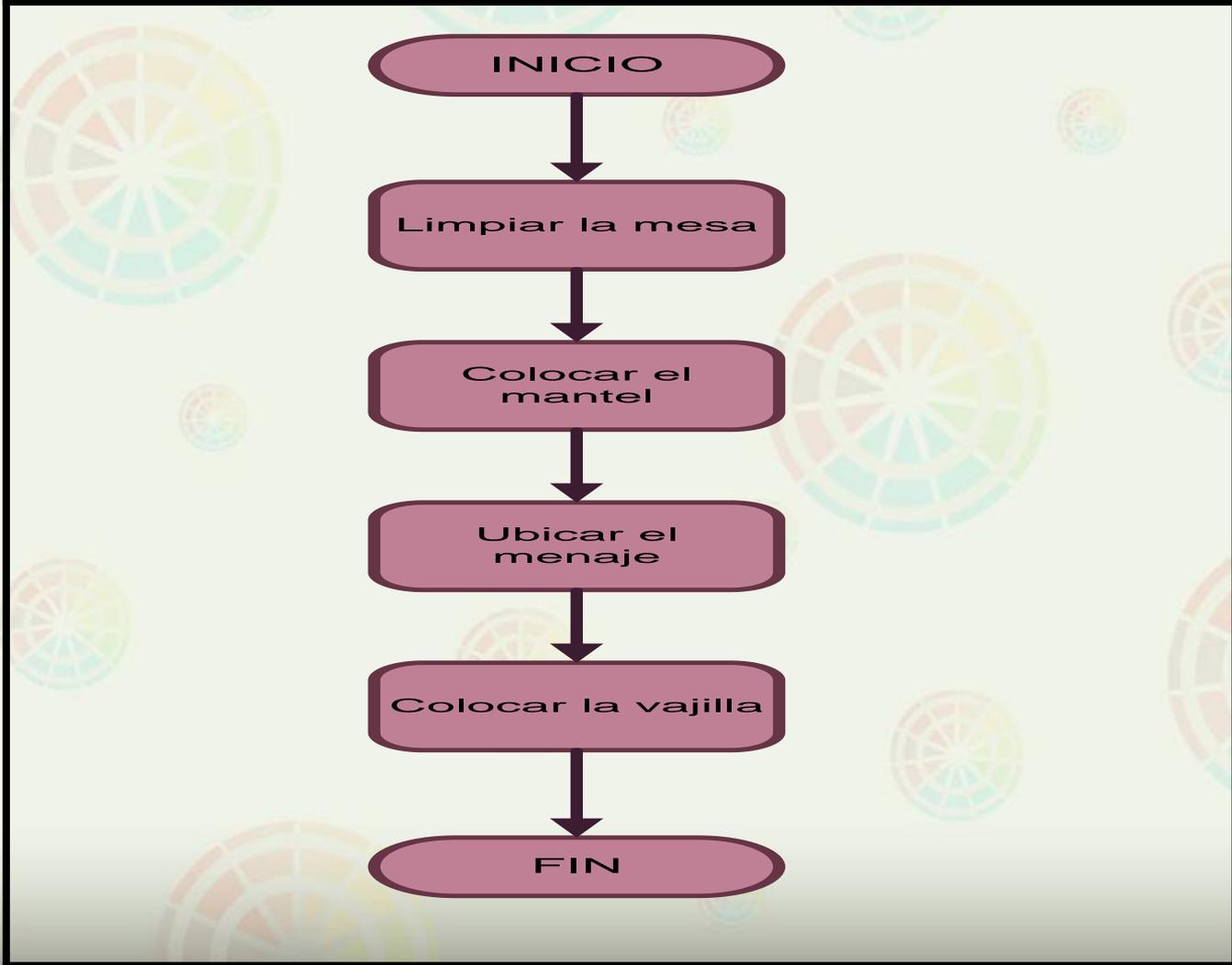
# ORGANIGRAMA BÁSICO DE UN RESTAURANTE



# DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN PROCESOS TÉCNICO-OPERATIVOS ÁREA DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES.

Logo de la empresa	PROCESO		ÁREA:
	PREPARACIÓN DEL SERVICIO		SERVICIO
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Limpiar la mesa	El mesero es responsable de limpiar la mesa con un trapo húmedo o una esponja.	Mesero
2	Colocar el mantel	Escoger el mantel apropiado, que esté en buen estado y extender sobre la mesa.	Mesero
3	Colocar el menaje	Ubicar en el centro de la mesa el salero, pimentero, vela, flores.	Mesero
4	Ubicar la vajilla	Se coloca la vajilla, cubiertos y cristalería para cada lugar	Mesero

Logo de la empresa	PROCESO	ÁREA:
	PREPARACIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO



Logo de la empresa	PROCESO		ÁREA:
	RECEPCIÓN DEL CLIENTE		SERVICIO
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Bienvenida a la puerta	Saludo cortés, amable y respetuoso: "buenos días, tardes o noches y dar la bienvenida"	Mesero
2	Asignación de mesa	Asignar la mesa apropiada según el número de comensales.	Mesero
3	Presentación del menú	Presentar el menú cuando el comensal está sentado e informar sobre los platos existentes.	Mesero
4	Toma de la orden	Ubicarse a la izquierda del cliente y anotar la orden que le soliciten.	Mesero
5	Colocación de la orden	Entregar la orden a la cocina para que sea preparado lo más rápido posible.	Mesero

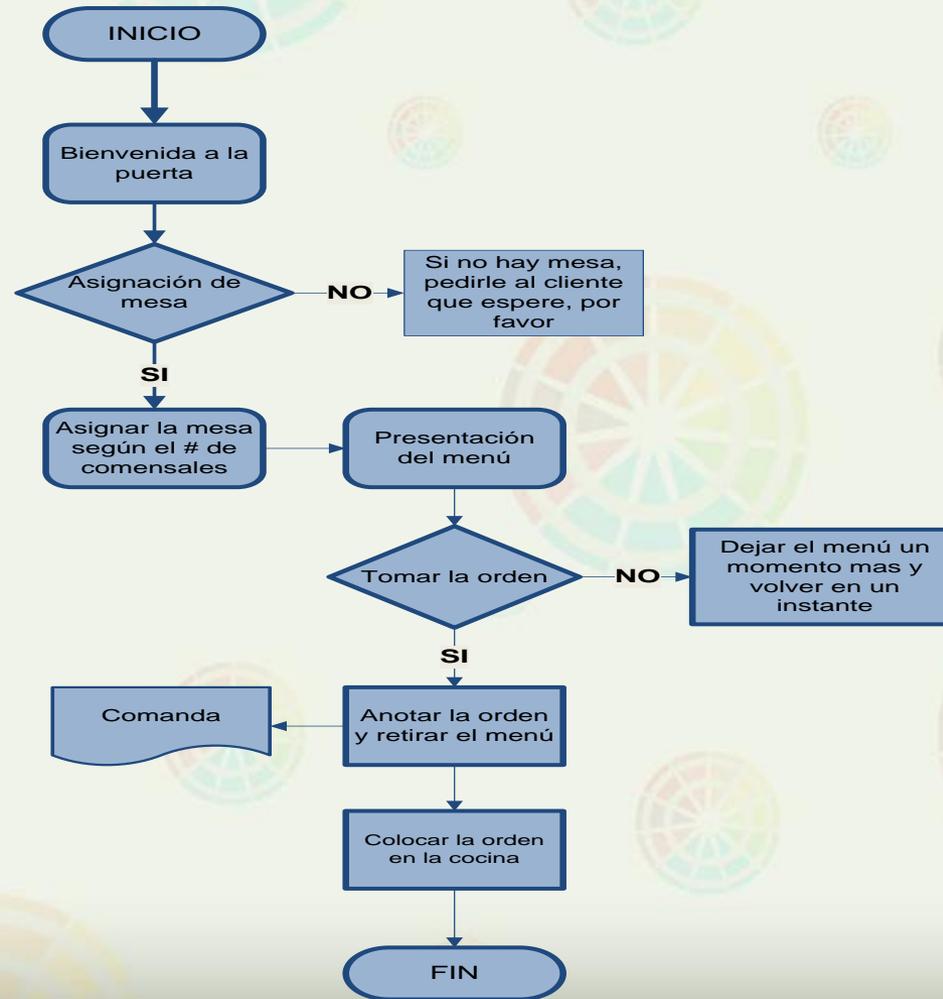
Logo de la empresa

PROCESO

ÁREA:

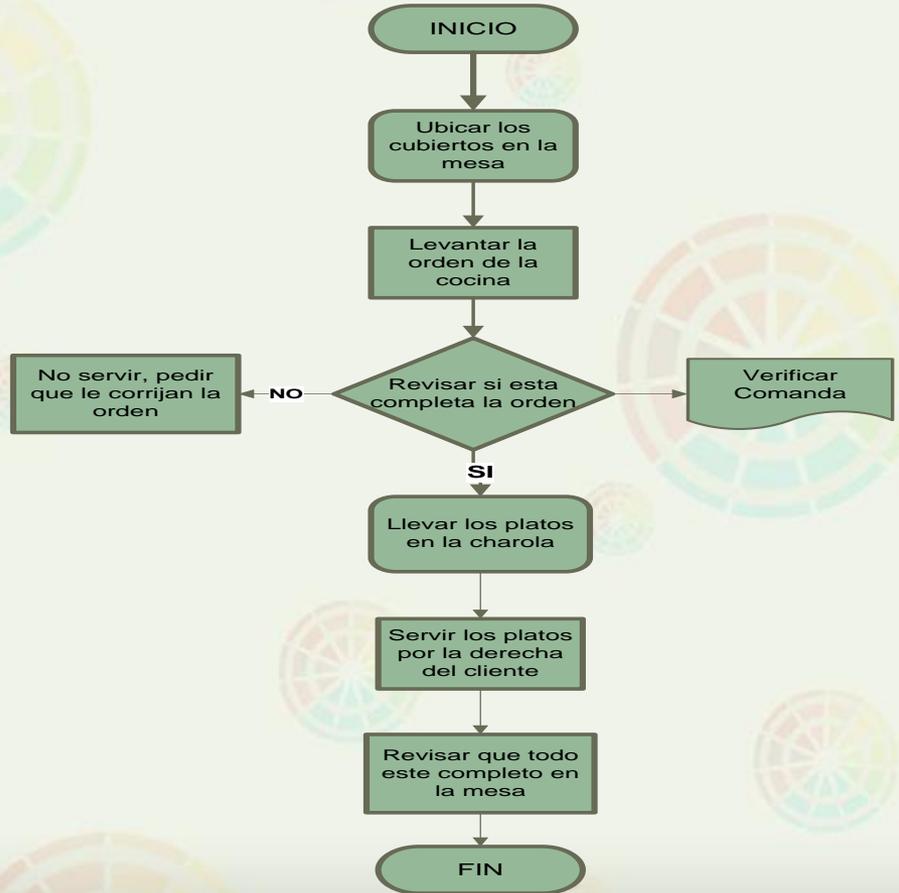
RECEPCIÓN DEL CLIENTE

SERVICIO



Logo de la empresa	PROCESO		ÁREA:
	SERVICIO A LAS MESAS		SERVICIO
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Ubicar los cubiertos	Ubicar correctamente los cubiertos según el número de clientes, y todo lo necesario para comer el platillo	Mesero
2	Levantar la orden de la cocina	Recoger los platillos ya preparados hacia los clientes.	Mesero
3	Revisar si la orden está completa	Revisar si la orden está completa y los platos estén correctamente presentados	Mesero
4	Llevar los platos en charola	Poner los platos en una charola desde la cocina y servir en la mesa del cliente.	Mesero
5	Servir los platos	Servir cada uno de los platos, primero a las mujeres, después a los niños y al final a los varones, por la derecha del cliente y delicadamente ponerlos sobre la mesa.	Mesero
6	Revisar si todo está completo	Unos minutos después de servir los platos, poner atención especial para asegurarse de que todo esté completo, correcto y no haya molestia o queja alguna.	Mesero

Logo de la empresa	PROCESO	ÁREA:
	SERVICIO A LAS MESAS	SERVICIO



<b>Logo de la empresa</b>	<b>PROCESO</b>		<b>ÁREA:</b>
	<b>RETIRANDO LOS PLATOS</b>		<b>SERVICIO</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>#</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Retirar platos vacíos	Retirar siempre por la derecha, cuando el comensal haya terminado.	Mesero
<b>2</b>	Colocarlos en la charola	Ubicar en una charola los platos vacíos desde el más grande al pequeño.	Mesero
<b>3</b>	Retirar el resto de utensilios	Retirar los cubiertos sucios que no estén sobre el plato, envolturas de alimentos.	Mesero
<b>4</b>	Llevar a la cocina	Llevar las charolas con los platos sucios hacia la cocina para el tratamiento adecuado.	Mesero
<b>5</b>	Preparar la mesa	Retirar cualquier plato innecesario antes de servir el postre o algún otro plato adicional.	Mesero

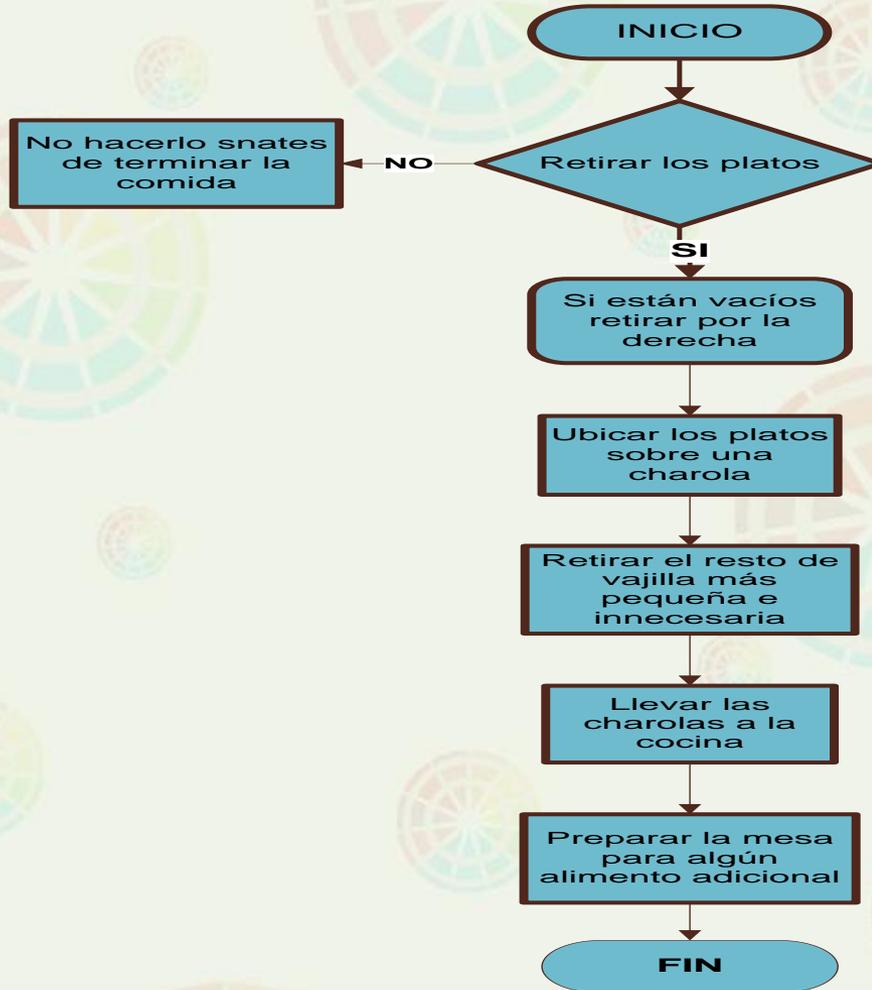
Logo de la empresa

PROCESO

ÁREA:

RETIRANDO LOS PLATOS

SERVICIO



# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

# CONCLUSIONES

- La investigación de la calidad de los restaurantes del Centro Histórico, fue estructurado en base al soporte teórico, legal y conceptual; mismo que ayudaron al desarrollo organizado y sistemático del proyecto de investigación, comprendiendo de tal manera la dirección del mismo.
- La Situación Actual de los restaurantes en investigación, permitieron conocer el estado en el que se encuentran, además para una mejor comprensión se pudo aplicar una entrevista a los propietarios de los establecimientos y verificar así -las falencias que poseen al momento de entregar el servicio.
- El estudio de mercado permitió conocer las falencias dentro del servicio en base a las percepciones y expectativas de los clientes, estructurando una encuesta de satisfacción basado en el modelo SERVQUAL, mismo que para el proyecto de la investigación es apropiado su uso. Como resultados finales de la investigación se obtuvo un valor negativo en la mayoría de atributos que califica el modelo.

# RECOMENDACIONES

- Es permisible la utilización del modelo SERVQUAL para próximas investigaciones en el área de alimentos y bebidas, ya que por su amplio contenido es recomendable su aplicación, además éste modelo cuenta con dimensiones y atributos que miden satisfactoriamente el servicio.
- Para futuras investigaciones en el área de la calidad es recomendable aplicar la escala de Likert dentro del instrumento de investigación que se utiliza en el modelo SERVQUAL
- Es viable la difusión sobre la aplicación de este manual a todas las empresas de alimentos y bebidas para generar en ellas un valor agregado en las actividades que desempeñan.