

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

UNAN – Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo.

FAREM– Carazo.

Departamento de ciencias Económicas y Administrativas.

Carrera: Administración de Empresas.

V Año, Matutino.

Seminario de Graduación



Tema: Propuesta de estrategia de mejora en la gestión de la calidad de los servicios de las empresas e instituciones de la IV región.

Subtema: Propuesta de estrategias de mejoras en el servicio de atención al cliente en el restaurante el Ranchón, ubicado en el municipio de San Marcos, Departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

Elaborado por:

Carnet

Br. Castillo Castillo Carla Vanessa.

12090618

Br. Somarriba González María Isabel.

12094204

Docente: Esp. Adelaida Sanabria Herrera

Jinotepe, Carazo, Nicaragua

Diciembre 2016

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

UNAN – Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo.

FAREM– Carazo.

Departamento de ciencias Económicas y Administrativas.

Carrera: Administración de Empresas.

V Año, Matutino.

Seminario de Graduación



Tema: Propuesta de estrategia de mejora en la gestión de la calidad de los servicios de las empresas e instituciones de la IV región.

Subtema: Propuesta de estrategias de mejoras en el servicio de atención al cliente en el restaurante el Ranchón, ubicado en el municipio de San Marcos departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

Elaborado por:

Carnet:

Br. Castillo Castillo Carla Vanessa.

12090618

Br. Somarriba González María Isabel.

12094204

Docente: Esp. Adelaida Sanabria Herrera

Jinotepe, Carazo, Nicaragua

Diciembre 2016

Contenido

i. Título del tema y sub tema.....	i
ii. Dedicatoria:.....	ii
iv. Agradecimiento.....	iv
V. Valoración del docente	v
I. introducción	1
II. Justificación	3
III. Objetivos	4
Objetivo General.	4
Objetivos específicos.	4
IV. Desarrollo.....	5
4.1 Aspectos generales de la Empresa.....	5
Razón social	5
Misión.	6
Visión.....	6
Valores.....	6
Políticas	7
Organigrama por áreas de función del restaurante el Ranchón	8
4.2 Diagnóstico del análisis de la calidad.....	9
4.2.1 Descripción de los procesos	9
Proceso de compra de los insumos.	13
Proceso de cocina.....	17
Proceso de caja y actividades específicas que se realizan.....	24
Proceso del servicio de atención al cliente del restaurante el Ranchón.....	¡Error!
Marcador no definido.	
4.2.2. Análisis de las necesidades / satisfacción del cliente.	31
4.3. Definición del problema de la calidad.....	43
4.5. Costos del Plan de mejora	51
V. Conclusión	56
VI. Bibliografía	57

i. Título del tema y sub tema.

Tema

Propuesta de estrategias de mejora en la gestión de la calidad de los servicios de las empresas e instituciones de la IV región.

Subtema

Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al cliente en el restaurante el Ranchón, ubicado en el municipio de San Marcos departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

ii. Dedicatoria:

Se dedica este trabajo de seminario de graduación a mi Dios padre celestial, el cual dio fuerza, sabiduría, perseverancia, entendimiento, para llegar a concluir esta etapa de 5 años que formaron parte del estudio de la licenciatura de Administración de empresas.

Salmo 137

*¹Te doy gracias, Señor, de todo corazón;
delante de los ángeles tañeré para ti,
²me postraré hacia tu santuario,
daré gracias a tu nombre:*

*³Por tu misericordia y tu lealtad,
porque tu promesa supera a tu fama;
cuando te invoqué, me escuchaste,
acreciste el valor en mi alma.*

*⁴Que te den gracias, Señor, los reyes de la tierra,
al escuchar el oráculo de tu boca;
⁵canten los caminos del Señor,
porque la gloria del Señor es grande.*

*⁶El Señor es sublime, se fija en el humilde,
y de lejos conoce al soberbio.*

*⁷Cuando camino entre peligros,
me conservas la vida;
extiendes tu brazo contra la ira de mi enemigo,
y tu derecha me salva.*

*⁸El Señor completará sus favores conmigo:
Señor, tu misericordia es eterna,
no abandones la obra de tus mano*

iv. Agradecimiento

Se le agradece al altísimo Dios padre celestial que todo este tiempo me ha protegido con su manto, ha sido un gran amigo en todo momento difícil, me bendijo siempre y guio por buen camino para lograr las metas y sueños que me prepuse al iniciar esta etapa de mi vida, donde el honor y la gloria sea a él.

A mi tutora Esp. Adelaida Sanabria Herrera que con todo este tiempo ha compartido conmigo sus conocimientos y enseñanzas.

Les agradezco a mis padres Mardonio Castillo y Karla Castillo por haberme dado la vida y por apoyarme siempre, a mi hija Victoria, por ser mi mayor motivación día a día, a mis tías, Luz y Mirtha que con su apoyo e infinito amor he salido adelante, a mi prima Mirtha, que siempre estuvo allí en momentos difíciles, a mis amigos Heydi, Farideh, Isabel, Enma y Renaldy, que juntos hemos superado toda adversidad unidos, gracias por su cariño y apoyo incondicional, a mis docentes que me han encaminado hasta el final, me han formado profesionalmente y fortalecido a través del don de la enseñanza.

Y a esa persona especial que siempre ha estado allí conmigo de la manera más incondicional, apoyándome, motivándome, animándome siempre con el infinito amor que he recibido de su parte mil gracias por todo este tiempo a mi lado.

Castillo Castillo Carla Vanessa.

A Jesús primeramente, porque fue el que me dio el entendimiento y la sabiduría necesaria todo este tiempo para concluir mis sueños y metas.

A mis padres y amigos por todo el apoyo incondicional que me brindaron todo este tiempo para concluir mis estudios universitario.

A mi tutora Esp. Adelaida Sanabria Herrera por su invaluable labor como guía, por sus enseñanzas y orientaciones.

María Isabel Somarriba González.

V. Valoración del docente

Vi. Resumen

El restaurante el ranchón ubicado en el municipio de San Marcos, departamento de Carazo se dedica a ofrecer alimentos y bebidas, con un menú de comida a la carta y platillos mexicanos.

Iniciando con los aspectos generales del restaurante, se presenta un diagnóstico de los procesos del servicio de atención al cliente que este brinda, en cuanto a las áreas que se ven involucradas en el mismo, como compra, cocina, caja y área de mesa.

Luego se especifican los costos de calidad y no calidad de los procesos, que se calcularon en base a la información obtenida y facilitada por el administrador del negocio.

Así mismo se presenta un diagrama de Ishikawa con el fin de determinar de una manera más comprensiva, el problema del servicio de atención al cliente se genera, mediante la información obtenida por medio de la voz del cliente, donde también se utiliza grafica de Pareto, para visualizar de forma más ordenada las causas o sub-problemáticas que se originan.

Se propone un plan de mejora continua con un costo de C\$10,912 anual, aplicable para resolver las problemáticas del restaurante, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente, definiendo estrategias correctivas, tácticas a retomar, actividades a realizar, tiempo estimado de ejecución y responsable de las mismas.

También se adjuntan anexos que respaldan la información y cálculos realizados durante todo el trabajo.

I. introducción

En el presente trabajo se aborda el tema de propuestas de estrategias de mejora en la gestión de la calidad de los servicios de las empresas e instituciones de la IV región, donde es una temática muy importante más al sector restaurante debido a que ellos deben enfocarse en la calidad del servicio que ofrecen, debido a que es directamente con el cliente.

(Tania Castillo, Maria Jose Montenegro y Mercedes Orellano, 2006, pág. 7) Citan a (Porter, SF) Al recomendar que “Ese servicio este sometido a un mejoramiento continuo y se mantenga una actitud de alerta sobre las nuevas técnicas que pueden presentar avances cualitativamente mejores para incorporarlas oportunamente a sus prácticas organizacionales”.

Se hace énfasis en que en nuestro país se cuenta con la oportunidad de mejorar el servicio, pero no obstante, quizás no se aplican estrategias de la manera correcta para lograr ese objetivo de calidad.

Especificando como subtema, propuesta de plan de mejora en el servicio de atención al cliente en el restaurante el Ranchón durante el segundo semestre del año 2016, donde se pretende diagnosticar el problema que está causando inconformidades a los clientes, para proponer estrategias de corrección y aumentar la calidad del servicio.

Haciendo referencia en los aspectos generales del negocio, un diagnóstico previo, donde se presenten las áreas involucradas como son: compra, cocina, caja y área de mesa (mesero), con el servicio de atención al cliente, costos de calidad y no calidad de los procesos, problema detectado y un plan de mejora continua, con el fin de que el servicio de atención al cliente que ofrece el restaurante sea de calidad y que genere mayor satisfacción a los clientes.

Se hará uso de metodologías, herramientas y técnicas, como: Servqual para la aplicación de encuestas, Casa de la calidad (QFD) para hacer un análisis de lo que

quiere el cliente y como lo quiere, Diagrama de Ishikawa para definir el problema de calidad, grafico de Pareto para visualizar mejor las causas, y formato que presenta el plan de mejora.

Se dice que: “El turismo en Nicaragua es una actividad que ha ganado importancia y ha mostrado un alto dinamismo, (Victor Umaña, 2015) sin embargo, se requiere de una serie de mejoras en el entorno para que pueda desarrollar todo su potencial”

II. Justificación

El presente trabajo se ha realizado con el fin de analizar la situación actual de la calidad del servicio de atención al cliente en el Restaurante El Ranchón, mediante los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera de Administración de empresas; donde mejorar la calidad de los servicios es primordial en los negocios, los cuales se pueden someter a mejoras continuas, debido a que se tiene constante contacto con los clientes

Se hizo uso de las técnicas y herramientas administrativas de calidad para conocer el funcionamiento de los procesos de compra, cocina, caja y área de mesa que conforman el servicio de atención al cliente del restaurante, y la percepción del mismo, para determinar porque existe insatisfacción por parte de ellos.

El informe realizado se dará a conocer al administrador del restaurante, para que tome en cuenta la propuesta de plan de mejora continua para reducir la problemática que está presentando, ofreciendo un servicio de mayor calidad al cliente que satisfagan sus deseos y necesidades, y lograr cumplir con los objetivos y metas planteados por el negocio.

III. Objetivos

Objetivo General.

- Evaluar la calidad del servicio de atención al cliente ofrecido por el restaurante El Ranchón ubicado en el municipio de San Marcos, Departamento de Carazo en el segundo semestre del año 2016.

Objetivos específicos.

1. Realizar un diagnóstico del servicio de atención al cliente del restaurante, mediante la herramienta SERVQUAL y la metodología QFD para la identificación de la calidad del servicio en la actualidad.
2. Presentar los costos operativos de calidad y no calidad del proceso de servicio de atención al cliente en el restaurante.
3. Identificar el problema del servicio de atención al cliente del restaurante, mediante las herramientas ISHIKAWA, Pareto.
4. Proponer un plan de mejora continua mediante la metodología DEMING para la gestión de la calidad del servicio de atención al cliente del restaurante.
5. Determinar los costos operativos del plan de mejora propuesto para la obtención del costo total que dicho plan generará.

IV. Desarrollo

4.1 Aspectos generales de la Empresa

El restaurante el Ranchón es un negocio familiar con una trayectoria de 6 años en el municipio de San Marcos, departamento de Carazo, ofrece el servicio de alimentos y bebidas en un ambiente campestre. Cuenta con un menú de comida a la carta, comida mexicana, el especial de la casa y bebidas naturales, bebidas gaseosas, bebidas alcohólicas entre otras.

Inscrito de forma legal ante el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y demás instituciones, el cual le ha otorgado según los parámetros evaluados en las instalaciones y servicios que ofrece en categoría dos tenedores.

También presta el servicio de renta del local e instalaciones del restaurante para eventos como bodas, quince años, graduaciones, velorios, cumpleaños, etc.

La dirección de localización del restaurante es del centro recreativo Don Marcus 1c al norte, ½ al este, San Marcos-Carazo, la cual es y ha sido un punto de referencia en la historia del municipio de San Marcos donde los pobladores conocen que frente a la gallera siempre ha existido un restaurante. Se da a conocer también a través de las redes sociales como Facebook y para reservaciones al número 2535-2517.

A continuación se dan a conocer algunos datos generales del restaurante para saber que es, que quiere ser y su clasificación como empresa o negocio.

Razón social

Restaurante el Ranchón.

Según la clasificación de la MIPYME, se encuentra especificada en pequeña empresa. Así mismo según la clasificación del instituto nicaragüense de turismo (INTUR) ley 298, se encuentra categorizado en dos tenedores.

El restaurante cuenta con una misión especificando el servicio que ofrece a la clientela en general, en que consta, de qué forma se da, como realizan su

trabajo, que ambiente posee, a que tipos de cliente está dirigido y haciendo énfasis en los precios justos.

Misión.

Somos el restaurante El Ranchón dedicados al servicio de alimentos y bebidas con un menú de servicio nacional bajo estrictas normas de higiene, buscando la satisfacción del cliente, precios competitivos, nos caracterizamos por trabajar en equipo con el mejor ambiente campestre, agradable y familiar a un precio justo.

A su vez cuenta también con una visión enfocada en ser un restaurante de mucho prestigio a nivel municipal, con visiones a futuro de expansión con la ayuda del trabajo en equipo creando buenas relaciones humanas con sus colaboradores con valores morales y éticos para lograr la excelencia.

Fuente: Elaborado por el equipo investigador.

Visión.

Ser el mejor Restaurante posicionados como un centro de prestigio en el municipio de San Marcos, expandiéndonos a nivel departamental como un grupo de trabajo original, sólido y profesional con calidad humana y principios éticos, ofreciendo excelente servicio y calidad en nuestros productos para lograr la preferencia de nuestros clientes.

Los colaboradores del restaurante deben cumplir con ciertos valores de presentación, propios, profesionales, éticos y morales para la satisfacción del cliente, la buena imagen y excelencia del negocio, los cuales son:

Fuente: Elaborado por el equipo investigador.

Valores.

1. Higiene. Ante todo debe presentar higiene en su persona y en sus labores o actividades asignadas.
2. Eficiencia. Ofrecer un servicio de la mejor manera posible a nuestros clientes.
3. Liderazgo para el cumplimiento de los objetivos del negocio.

4. Responsabilidad. Logro de la satisfacción al cliente desde el momento de la entrada a nuestras instalaciones.
 5. Respeto. Tanto a los clientes como a los demás colaboradores del negocio.
 6. Puntualidad. En el horario establecido.
7. Honestidad. Tanto para con los clientes como para los demás colaboradores.
8. Confidencialidad. Lo que suceda en las instalaciones no pase a más.
- Trabajo en equipo. Sin rivalidad, apoyo mutuo.
9. Discreción No preguntar ningún tipo de información al cliente.
 9. Cooperación.
 10. Humildad.
 11. Profesionalismo
 12. Entusiasmo
 13. Creatividad
 14. Compañerismo.

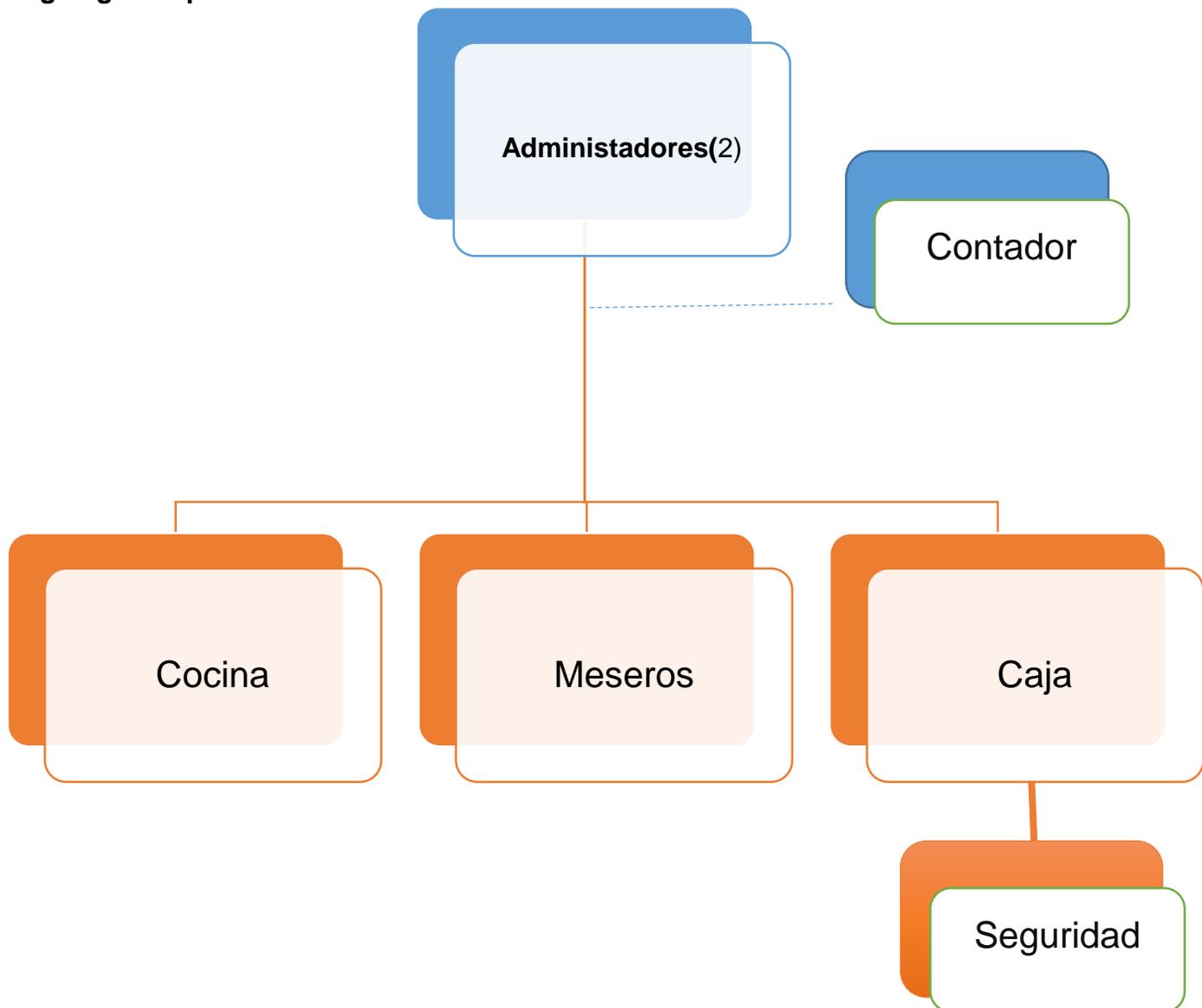
Se cuenta con políticas que los colaboradores deben de cumplir con el fin de presentar buena imagen y una mejor perspectiva del cliente para su satisfacción total, como son las siguientes:

Políticas

1. Se prohíbe la entrada a menores sin compañía de un mayor o responsable.
2. Evitar visitas de índole personal a los operarios.
3. Prohibido el lenguaje altisonante entre compañeros de trabajo, propietario y clientes.
4. Respetar el horario de trabajo acordado.
5. Respetar y tratar con amabilidad a los clientes.
6. Prohibido el uso de palabras obscenas entre compañeros de trabajo
7. Seguir estrictamente las instrucciones de los jefes inmediatos.
8. Promover el trabajo en equipo, omitiendo diferencias personales

A continuación se presenta el organigrama con el que cuenta de las áreas que conforman el restaurante, posterior se hace una pequeña mención y explicación de cuantos colaboradores laboran y cómo funciona el sistema de trabajo en el mismo.

Organigrama por áreas de función del restaurante el Ranchón



El organigrama del Ranchón presenta un gerente o propietario que reside en el extranjero, cuenta con dos administradores que realizan el papel de caja y bartender y en algunas ocasiones cuando hay mucha clientela realizan el papel de mesero, cuentan con dos meseros de planta pero en eventos especiales o días

fuertes requieren de más personal, existe solo un cocinero y un ayudante para agilizar el proceso de elaboración, hay una persona encargada de la limpieza del negocio y una persona de seguridad que también en temporadas o fechas fuertes se busca una o dos personas de apoyo a la seguridad.

4.2 Diagnóstico del análisis de la calidad.

4.2.1 Descripción de los procesos

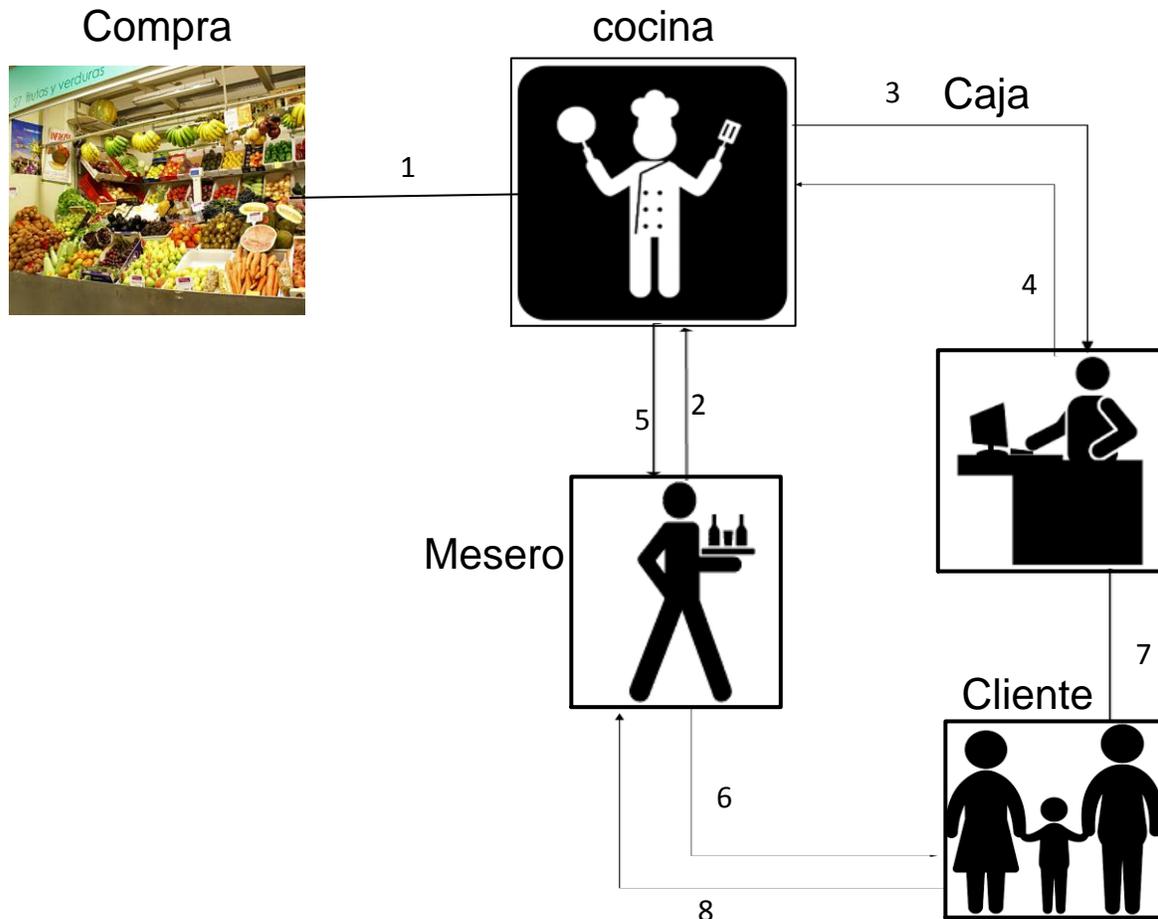
La descripción de los procesos es ideal para conocer las actividades que conlleva cada uno de los procesos que conforman el servicio de la atención al cliente en el restaurante el Ranchón. El buen cumplimiento de los procesos permite llegar a nuestros clientes satisfactoriamente, mediante el uso optimizado de una serie de recursos que pueden ser, materiales, tiempo de las personas, energía, maquinaria y herramienta que permitirán realizar todas y cada una de las tareas.

El restaurante el Ranchón consta de un proceso general de servicio de atención al cliente, donde se realizan diversas actividades involucrando las áreas de compras, cocina y caja, donde cada una de ellas es partícipes de este proceso.

Tomando en cuenta desde la compra de los insumos, recepción y revisión de la misma para garantizar la calidad de los alimentos a elaborar, hasta la llegada, atención y pedido realizado por el cliente en cuanto a platillos, finalizando con el pago del servicio y despedida del mismo.

Se presentan los procesos de las áreas partícipes del servicio de atención al cliente de manera ilustrada, con una mayor comprensión de cómo se realizan las actividades en cada área y cómo influye el funcionar de las mismas en este proceso

Proceso general de las áreas involucradas en el servicio de atención al cliente del restaurante el ranchón.



Compra: Se encuentra un responsable encargado de revisar las existencias de productos disponibles, se realizan compras en el mercado y por pedidos a los proveedores, de igual modo se encarga de la supervisión y control de la calidad de los insumos para los platillos que se elaboran para que estos sean de salubridad.

Cocina: Existe un responsable de cocina que en este caso es el cocinero, esta área se encarga de la elaboración de los platillos que los clientes solicitan en el restaurante.

Caja: En el área de caja se realiza la apertura y cierre de cuentas, así como el control y registro de las mismas, y de todos los gastos que incurren las actividades del restaurante como pagos a proveedores.

Mesero: Los meseros son los encargados de la atención al cliente directamente, desde la bienvenida del cliente, levantado de pedido, servicio de la comida en la sala de comedor hasta la facturación del mismo.

Al hablar de los procesos que se involucran para ofrecer un servicio de atención al cliente en un restaurante, se debe de especificar cada área con su debido proceso, actividades, responsables y medios de cómo se labora en cada una de ellas.

A continuación se especificara área por área para determinar cómo interactúan.

PROCESO DE COMPRA

En el área de compra se realizan las siguientes actividades:

1. Revisión de existencia y estado de los productos con los que se cuenta a través de inventarios y formatos, registrándose en el sistema computarizado.
2. Realizar las compras semanales en días acordados, de manera ordenada de los productos como carnes, pollos, productos lácteos, bebidas carbonatadas, alcohólicas y demás, por pedidos realizados con sus proveedores que efectúan entrega en el local del restaurante. Como por ejemplo la agencia Coca Cola levanta pedido los días martes y entregan los viernes.
3. Comprar los productos perecederos como cebollas, tomates y demás vegetales en el mercado municipal de Jinotepe, dos veces por semana (martes y sábados).
4. controlar y supervisar las compras son responsabilidad de una persona asignada específicamente, el cual, lleva un registro ordenado

mediante inventarios de existencias y formatos de estados de los insumos, para la salubridad de los platillos.

5. Luego los productos son almacenados según su categoría de producto.

En el almacén se cuentan con una refrigeradora y un congelador en el cual se ordenan algunos alimentos como frutas, verduras, lácteos, queso, crema y embutidos (jamón, tocino, salchichas) también carnes (res, pollo y cerdo), hielo entre otras. El encargado del almacén es el administrador solo él tiene acceso a la llave y al momento de solicitar algún producto se solicita directamente a él.

Proceso de compra de los insumos.



Compra o pedido de insumos



Recepción de insumo



3



Realización de inventario



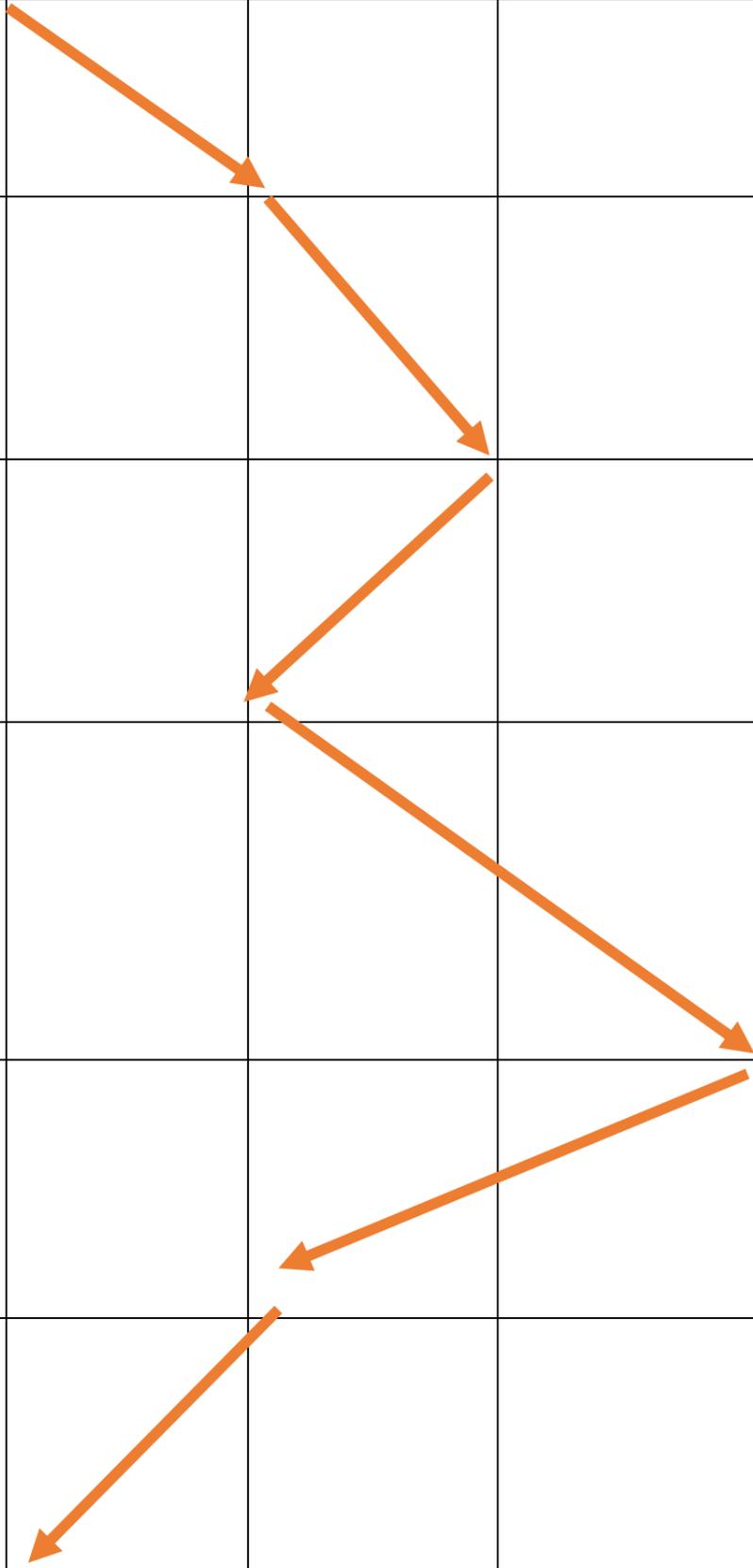
Orden de insumos



5

La siguiente tabla muestra las actividades que conforman el proceso de compra en cuenta la simbología de normas ANSI para referirse a cada una con el tiempo estimado

N°	Actividades	Inicio/Fin 	Operación 	Documento 	D
1	Revisión de existencias y estado de los productos				
2	Se reciben los pedidos solicitado a los proveedores semanalmente en días acordado.				
3	Compras de verduras y frutas realizadas en el mercado dos veces por semana				
4	El encargado de compras controla y supervisa la calidad de los insumos a través de formatos de existencia y calidad				
5	Las compras son almacenadas según su categoría de producto				
6	Toda compra o pedido realizado y recibido debe registrarse en el sistema computarizado				
	Total				



Se obtiene que el tiempo estimado para la realización de compras y recibimiento, revisar y registrar las mismas de manera computarizada lleva un aproximado de 5 hora

Para referirse al proceso de cocina con el que cuenta el restaurante, se determinaron dos fases, donde se denomina una división de proceso de cocina general y proceso de cocina específico haciendo énfasis en un platillo definido.

PROCESO DE COCINA

En el área de cocina se realizan las siguientes actividades.

1. Limpiar el área de cocina con desinfectantes líquidos, la persona que realiza esta acción utiliza guantes para su protección, todo esto en función de cuidar el área de la mejor manera posible para el cuidado higiénico y grado alto de salubridad de los mismos.
2. Preparación de los utensilios de cocina básicamente requeridos para una orden o pedido de los clientes posibles en cuestión de evitar retrasos por falta de equipo.
3. Cuando se inician a recibir pedidos para elaborar, se realiza la división del trabajo del personal existente en cocina que en este caso son: ayudante y cocinero, donde el ayudante se encarga de lavado previo de los insumos, corte de los mismos si es necesario, es decir, ayudar al cocinero, el cual prepara la sazón de los alimentos, supervisa al ayudante mediante instrucciones, cabe de señalar que el mesero está en constante comunicación con el encargado de cocina (cocinero) con el fin de que todo vaya bien.
4. Se solicitan los insumos requeridos mediante un listado en libreta realizado por parte del cocinero, al encargado de caja, el cual posee acceso a las llaves donde se encuentran almacenados los mismos.
5. El encargado de caja se dirige a almacén en busca de los insumos con listado en mano de lo requerido los cuales son llevados en una canasta plástica.
6. El encargado de caja suministra al cocinero los insumos requeridos de acuerdo al listado proporcionado, del mismo modo se revisan los mismos para asegurar que no exista ningún faltante.

7. Organización y división del trabajo al interno del área, mediante instrucciones del cocinero en cuanto a la preparación de las ordenes, según sea el/los platillos, como lavado y corte de vegetales, de igual modo el cocinero es el encargado de darle la sazón y preparación correcta mediante la constante comunicación como equipo de trabajo.
8. Elaboración del platillo con todos los elementos que conforman la presentación y el acompañamiento con el mayor cuidado higiénico posible, al cabo de un determinado tiempo en un promedio de 50 min hasta 1:20 min, ya en condiciones de presentación.
9. Se comunica al mesero que ya está lista la orden mediante señas, la cual se le entrega al mesero, previamente revisada, por medio de una charola o bandeja para posterior a servir en el área de sala de mesa a los comensales.

Proceso de cocina.

Los puntos claves para que los procesos sean eficientes en la cocina son: Organización, trabajo en equipo, coordinación y comunicación.



Limpieza del área

1



Preparación de utensilios de cocina

3



Solicitud de insumos

4



Caja

5



Almacén

6

8

La siguiente tabla muestra las actividades que conforman el proceso de cocina tomando en cuenta la simbología de normas Apara referirse a cada una de ellas duración de cada una de ellas

N°	Actividades	Inicio/Fin 	Operación 	Documentación 
1	Limpieza del área de cocina por cuestiones de higiene			
2	Preparación de los utensilios de cocina básicamente requeridos para una orden o pedido de los clientes posibles			
3	Se empieza a recibir pedidos para elaborar.			
4	Se solicitan los insumos requeridos al encargado de caja que posee acceso a las llaves.			
5	El encargado de caja se dirige a almacén en busca de los insumos			
6	Caja entrega al cocinero los insumos requeridos			
7	División del trabajo al interno del área, en cuanto a la preparación de las ordenes			
8	Elaboración del platillo ordenado a cabo de cierto tiempo ya en condiciones de presentación.			

Dentro de lo que es el área de cocina se ha identificado un proceso general de explicaciones, y un específico que es de como realizan el trabajo y la secuencia para poder elaborar un platillo de alitas al horno con papas fritas de manera más detallado.

PROCESO ESPECIFICO DE ELABORACION DEL PLATILLO ALITAS AL HORNO CON PAPAS FRITAS

1. Conformar como inicio la llegada del pedido a cocina a través del mesero por medio de comandas que refleja la orden del cliente.
2. Continúa con la solicitud de insumos al encargado de caja con lista en mano por medio de una libreta de lo que se requiere y no poseen en cocina para la elaboración del platillo.
3. Entrega de los insumos solicitados por el encargado de cocina con lista en mano para una verificación previa de los existentes.
4. Empiezan por lavar bien las alitas con agua abundante de la llave y se dejan descongelar, esta actividad es realizada por el ayudante de cocina.
5. Corte de las alitas en dos secciones para su debida preparación.
6. Se dejan escurrir las alitas en un tiempo estimado de 5 min en una bandeja.
7. Encendido del horno a 180° dejándose calentar previamente por unos 20 min aproximado.
8. Preparación de la mezcla de lo que sería la salsa para las alitas, con los insumos requeridos como perejil, ajo, limón y aceite de oliva, donde el ayudante de cocina en una tableta de corte para cocina prepara los antes mencionados y va realizando la mezcla en una pana de vidrio con el tamaño adecuado para la cantidad de alitas (12 alitas partidas por la mitad).
9. Mezcla de las alitas en la salsa ya previamente preparada, dejando que las alitas obtengan la sazón necesaria.
10. Búsqueda de la bandeja adecuada en tamaño para la cantidad de alitas (12 alitas).

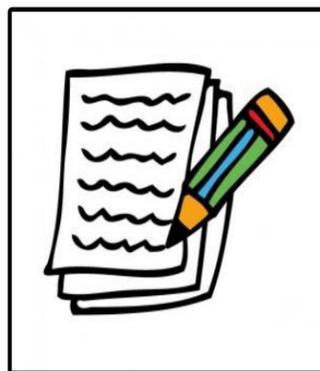
11. Se colocan las alitas previamente sazonadas en la bandeja, se introducen al horno dejándolas 20 min aproximadamente, mientras las alitas están en proceso, se procede el ayudante de cocina a freír las papas en un perol a fuego en la cocina en un tiempo de aproximadamente 10 min.

12. Al transcurrir los 20 min se retiran las alitas del horno con guante para su debida precaución, ya teniendo una vez fritas las papas, se sirven las alitas en el plato seleccionado de tamaño ovalado donde en el centro lleva dos tacitas una de mayonesa y otra de salsa, 6 alitas a cada lado (12 alitas en total) y las papas van a los lados de las tacitas, de manera que el platillo se mire adornado y presentable.

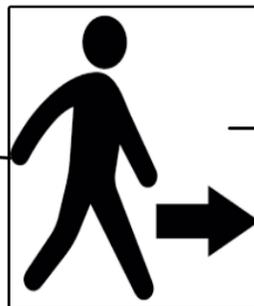
13. Se revisa previamente que no lleve presencia de algún escurrimiento de la preparación o ingrediente que le acompañen como de aceite, para posterior llamar al mesero para entregarle la orden servida en una bandeja o charola.

14. Es entrega la orden a la sala de mesa donde se encuentra el cliente, previamente la mesa preparada con los cubiertos necesarios.

Proceso de cocina específico del platillo de alitas al horno con papas fritas



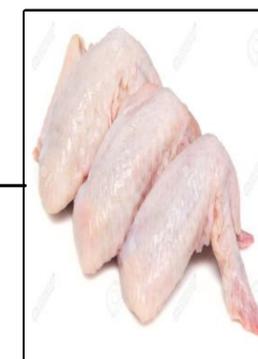
Llega solicitud de pedido



Solicitud de insumos



Entrega de insumos a cocina



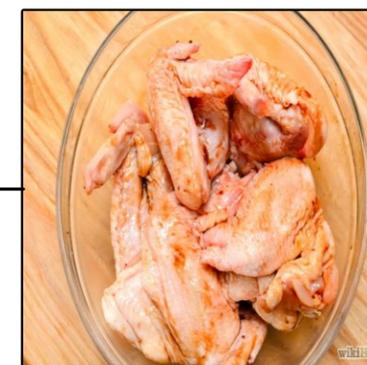
Lavado de las alitas



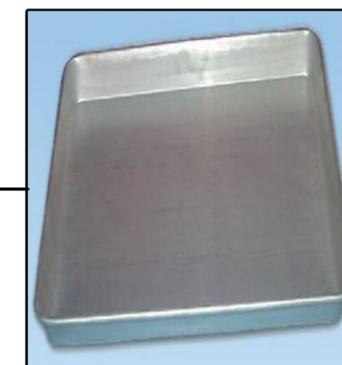
Se enciende el horno a 180°



Se prepara la mezcla



Se mezclan las alitas en la salsa



Selección de la bandeja

La siguiente tabla muestra las actividades que conforman el proceso de elaboración de papas fritas en el restaurante el Ranchón tomando en cuenta la simbología de una de ellas con su tiempo estimado de duración de cada una de ellas.

N°	Actividades	Inicio/Fin 	Operación 	Documentación 
1	Llegada de. Solicitud del pedido			
2	Se solicita insumos a caja			
3	Caja entrega los insumos a cocina			
4	Lavado de las alitas			
5	Se prosigue a cortar las alitas			
6	Escurrecimiento de las alitas			
7	Se enciende el horno a un grado de 180.			
8	Preparación de la mezcla			
9	Se mezclan las alitas en la salsa			
10	Selección de la bandeja			
11	Colocación de las alitas en la bandeja para hornear			
12	Se dejan hornear las alitas por 20 min y se fríen las papas.			

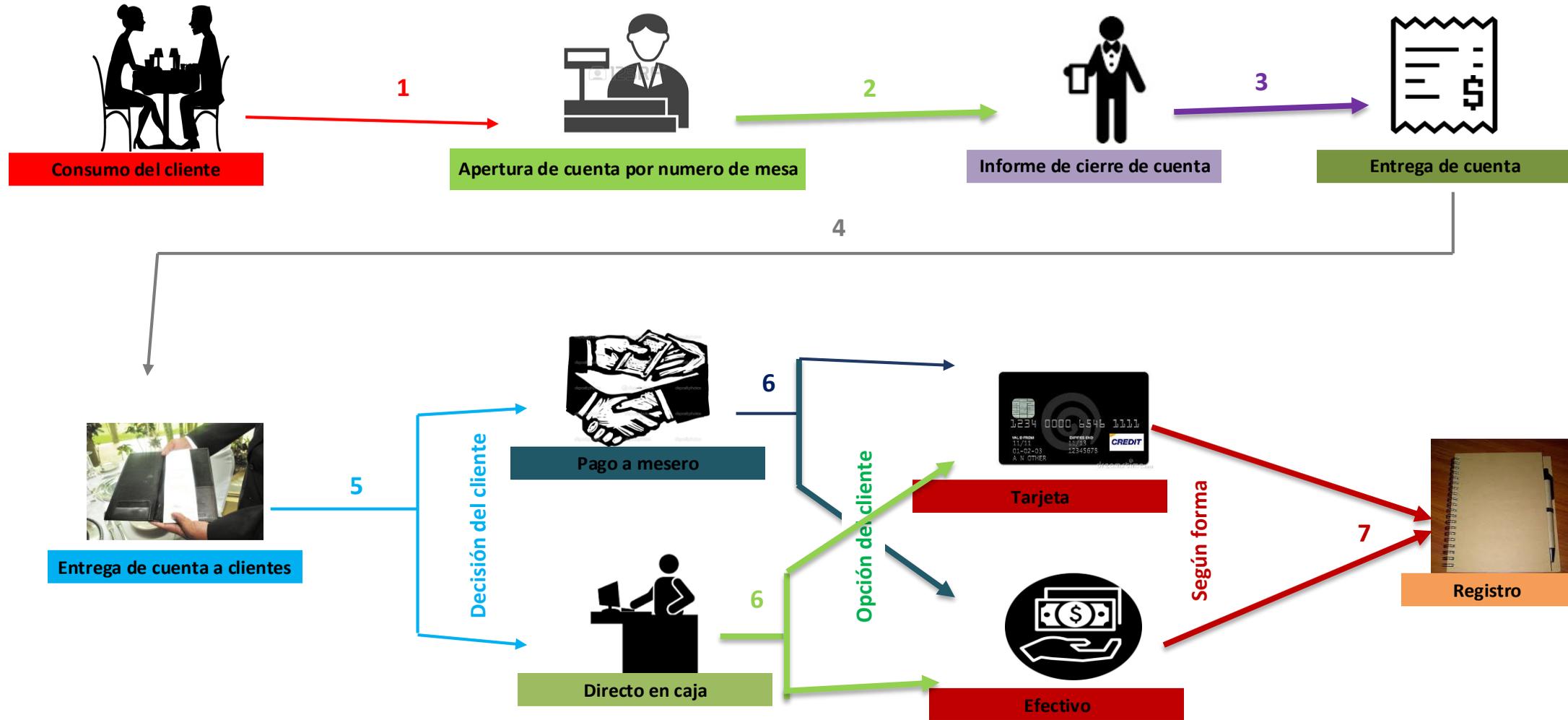
Se referirá a las actividades, formas, personas y medios que intervienen en este proceso del restaurante.

PROCESO DE CAJA

Actividades del proceso de caja en el servicio de atención al cliente en el restaurante Ranchón

1. Inicia con el pedido y consumo del cliente donde el mesero pasa un informe verbal del número de mesa que el/los clientes están utilizando.
2. Continúa con el proceso de apertura de cuenta por número de mesa según lo que los cliente ordenan, esto en comunicado mediante una comanda que pasa el mesero de lo anotado en cuanto a los pedidos.
3. Informe de cierre de cuenta por parte del mesero a causa de solicitud por parte del cliente entregando toda comanda que refleje el consumo que realizo el mismo.
4. Entrega de factura en carpeta de presentación negra por parte de caja al mesero para llevar hasta la sala de mesa donde se encuentran ubicado el/ los clientes.
5. Pago de la cuenta por parte del cliente atreves de un llamado al mesero, en el que existen dos medios de pago como son: Pago al mesero y pago directamente a caja, cualquiera de los dos se pueden efectuar en efectivo o con tarjeta de crédito o débito cabe de señalar que la propina es voluntaria.
6. Registro de la cancelación de la cuenta en cierre de caja por medio del sistema computarizado con el que el restaurante cuenta tomando como referencia de control las comandas del consumo de los clientes de manera ordenada por número de mesa, que causa el fin del proceso de ese servicio.

Proceso de caja y actividades específicas que se realizan



La siguiente tabla muestra las actividades que conforman el proceso de caja en cuenta la simbología de normas ANSI para referirse a cada una de ellas con cada una de ellas.

N°	Actividades	Inicio/Fin 	Operació 	Document 
1	Inicia con el pedido y consumo del cliente.			
2	Continúa con el proceso de apertura de cuenta por número de mesa			
3	Informe de cierre de cuenta a causa de solicitud por parte del cliente			
4	Entrega de factura por parte de caja para llevar hasta la mesa de los clientes			
5	Pago de la cuenta por parte del cliente			
6	Para cualquiera de los pagos realizados por parte del cliente se pueden pagar de dos formas que son Pago al mesero y Pago directamente a caja ambas en efectivo o tarjeta.			
7	Registro de la cancelación de la cuenta en cierre de caja que causa el fin del proceso de ese servicio.			

A continuación se procede a determinar de manera explicativa las actividades que conforman el servicio de atención al cliente en el restaurante, así como las formas, medios y personas involucradas, también representándose de a través de flujos ilustrados del mismo.

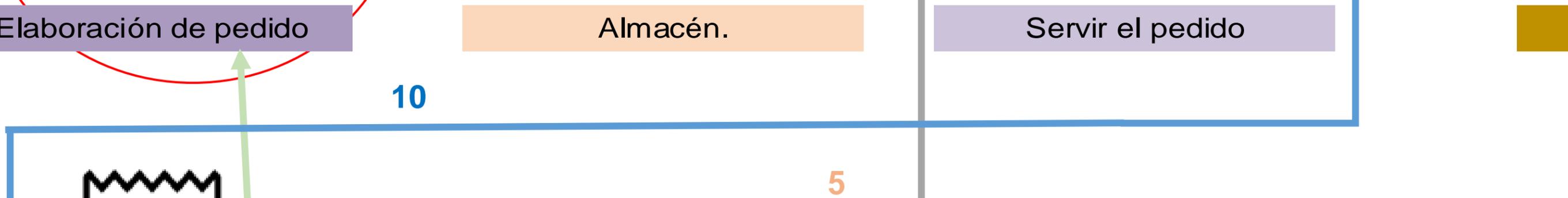
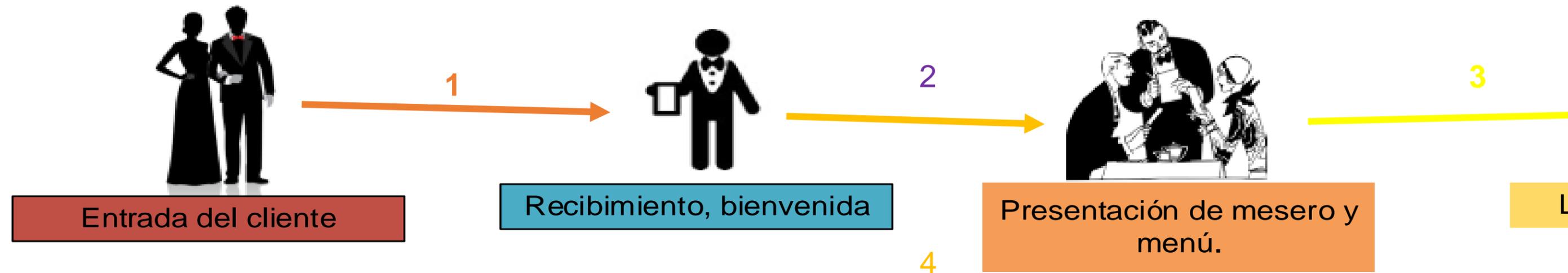
PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Las actividades que se realizan en el proceso de servicio de atención al cliente el restaurante el ranchón son las siguientes:

1. Inicia con la llegada del cliente y la atención del mesero al brindarle la bienvenida al restaurante de forma cortés y amable.
2. Acompañamiento cortésmente y la asignación de mesa según número de clientes, gustos y preferencias de los mismos así, como la presentación formal del mesero en cuanto a su nombre poniéndose a la disposición y continuando con el menú que se ofrece.
3. A un determinado tiempo de entre 5-10 min el mesero realiza la pregunta si ya estas dispuestos a ordenar o si se les ofrece algo, debe estar al pendiente del cliente, si ya está listo se realiza un levantado de pedido por medio de la utilización de comandas, todo para la comodidad del cliente.
4. De forma inmediata el mesero pasa la orden a cocina por medio de comanda para la elaboración del pedido.
5. De igual modo el encargado de cocinar, solicita a caja los requerimientos de insumo a utilizar a través de un listado (en libreta) para la elaboración de las órdenes o la orden solicitada por los clientes.
6. Directamente el encargado de caja va almacén a traer los insumos requeridos, con lista en mano (en libreta) de los existentes, por lo contrario si no cuenta con ellos, envía a comprarlos al instante que en algunos casos es el ayudante de cocina que realiza esta actividad.
7. Contando el encargado de caja con los insumos, este suministra al encargado de cocina los productos requeridos con una breve verificación de lo solicitado de forma correcta con lista en mano (en libreta).

8. Procediendo a elaborar el platillo, el encargado de cocina (cocinero) da instrucciones al ayudante de cómo y qué hará (dentro de ello esta lavado de productos, cortes, disposición de utensilios e ingredientes a utilizar, hasta lavado de trastes), luego de determinado tiempo (50 min-1:20 min en dependencia del platillo) se sirve el platillo en presentación final con los elementos de acompañamiento del mismo y se revisa previamente unos 2 min antes de salir del área.
9. Luego de ello el cocinero le entrega la orden al mesero en una bandeja o charola que facilite su movilidad y garantice presentación e higiene.
10. Sirviendo el mesero la orden a los clientes en la sala de mesa, previamente el mesero retira de cocina los elementos para crear las condiciones a los comensales de degustar del platillo en la mesa con los cubiertos requeridos como: vasos, tenedores, cuchillos y demás. Consumir el platillo conlleva un tiempo que considera el cliente a su gusto y tranquilidad con atención del mesero en cuanto a si se les ofrece algo mas o alguna inquietud, también realizan la pregunta de ¿Qué le pareció el platillo?, con el objetivo de mantener satisfecho al cliente. Así posteriormente del consumo de la orden se retiran todos los cubiertos, consultando de una forma cortes al cliente.
11. Luego el cliente solicita la cuenta total del servicio al mesero, el cual comunica a caja e informa de lo consumido a través de las comandas por número de mesa para un mayor control.
12. Caja envía la factura al cliente hasta la mesa por medio del mesero en una carpeta negra para mayor presentación en un determinado tiempo estimado de 5 minutos.
13. De igual modo el cliente paga y decide si realizar el pago en caja directamente o al mesero, todo al gusto y comodidad del cliente, así como, las formas de pago las cuales facilita el restaurante en efectivo o en servicio de tarjeta de crédito o débito. Posterior el cajero debe registrar en el sistema el cierre de esta cuenta y pago con cantidad efectuado en un tiempo promedio de 3.5 min.

14. El cliente se retira del restaurante cuando sea su decisión, con despedida cordial de parte del mesero señalando que la propina es voluntaria.



La siguiente tabla muestra las actividades que conforman el proceso de servicio en el restaurante el Ranchón tomando en cuenta la simbología de normas ANSI para el tiempo estimado de duración de cada una de ellas.

N°	Actividades	Inicio/Fin 	Operación 	Document 
1	Llegada del cliente al restaurante y atención inmediata del mesero.			
2	Asignación de mesa, presentación del mesero y oferta de menú.			
3	Levantado de orden o pedido			
4	El mesero pasa orden a cocina para su elaboración.			
5	Cocinero solicita a caja los insumos para la elaboración de pedido.			
6	El encargado de caja va almacén a traer los insumos requeridos			
7	Caja entrega insumos a cocina			
8	Cocina elabora el platillo			
9	El cocinero le entrega la orden servida al mesero.			
10	El mesero sirve la orden al cliente en la mesa.			
11	Consumo del cliente y luego el mesero retira los cubiertos, vasos y platos existentes en la mesa así			

Señalando que el total de tiempo resultado en la tabla es un tiempo estimado de lo que se ha calculado promedio de tiempo del servicio de atención al cliente del restaurante, que en algunos casos puede variar, a como puede ser más largo puede ser más corto, todo en dependencia de el/los cliente.

4.2.2. Análisis de las necesidades / satisfacción del cliente.

a. Descripción del servicio

El restaurante el ranchón cuenta con el servicio de alimentos y bebidas al consumir en el local, el cual presta una buena infraestructura, buen acondicionamiento y con equipos mobiliarios y tecnológicos acorde a la actualidad y los gustos y preferencias de los clientes para hacer más grato el servicio general que ofrece el negocio.

También presta el servicio de renta del local e instalaciones para eventos como: bodas, quince años, graduación. Cuenta con un horario de atención al cliente de martes a domingos de 11.00am a 11:00 pm.

Este servicio favorece a los ciudadanos con la finalidad de prestar un servicio accesible a la población, permitiéndole consumir a un bajo costo.

El servicio del ranchón trata siempre de mejorar su proceso ajustado a los valores y expectativas del cliente que es lo que ha motivado para seguir laborando y cumplir con las normas de calidad para la operación del servicio. El restaurante esta para satisfacer las necesidades de los clientes.

b. Descripción del cliente.

El Ranchón es un restaurante enfocado a los clientes que conforman la familia, debido a que es un restaurante tipo campestre que ofrece sus servicios de alimentos y bebidas en ambiente familiar. Los clientes que visitan el restaurante son de clase media alta.

Su mayor clientela es de familias del municipio de San Marcos con visitas de los alrededores, siendo sus clientes mayores de edad y los menores que visiten el restaurante deben estar en compañía de un adulto.

El trabajo del restaurante el ranchón es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y siempre que sea posible disipar sus temores y resolver sus quejas. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que se pueda brindar.

A continuación se hacen especificaciones del servicio ofrecido por el restaurante el ranchón se habla de lo que los clientes desean o quieren tomando en cuenta sus criterios refiriéndose al servicio de atención al cliente, y los como del negocio para poder cumplir y llevar a cabo la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las exigencias requerida.

c. Determinación de las características del servicio (QUE)

El cliente desea una diversidad de características para considerar un restaurante con un cero defecto.

Atención.

De acuerdo a la información suministrada por los clientes a través de la encuesta realizada se encontró que la variable de servicio rápido se evalúa con una prioridad fuerte que equivale numéricamente de 5 lo que significa que el restaurante debe dar prioridad en cuanto a brindar un servicio eficiente sin que el cliente tenga que esperar para ser atendido.

Esto significa para los clientes que el servicio rápido consista en que el pedido o platillo solicitado no sea de gran espera, y que cumpla con un tiempo estimado de espera, proporcionado por los meseros al momento de levantar el pedido.

Para el cliente es importante la satisfacción de sus necesidades y esta va acompañada con la calidez y la calidad de la atención que se le brinde, estando claros que el cliente siempre tiene la razón.

Calidad de la comida

La calidad de la comida es fundamental para el cliente que paga el servicio como para el restaurante que lo brinda, es por eso que estos demandan un mejor servicio, donde se incluya desde la atención al cliente hasta la calidad de la comida.

Para los clientes la calidad de la comida consta de alimentos de calidad, higiene, excelente presentación y sabor.

Seguridad y confianza

Para los clientes es de gran importancia la seguridad ellos indicaron según encuesta que la seguridad y confianza es primordial a la hora de llegar al restaurante.

Se debe brindar confianza al cliente para que este se sienta seguro de que va a recibir una atención de calidad y calidez humana.

En cuanto a seguridad expresaron que en el restaurante el Ranchón se sienten en un ambiente privado y reservado.

La confianza que el cliente expresa por parte del personal del Ranchón es debido a que hay una identificación entre el cliente y los colaboradores del restaurante donde se crea un trato amable, cortés y respeto.

Amabilidad por parte del personal.

A todos los clientes les agrada la atención individualizada, que se le atiende con cortesía que el personal de atención al cliente este realmente enfocado en que el cliente es la razón de ser del restaurante, por eso la encuesta nos indica un nivel de importancia de 5.

Según los comensales mientras más comunicación exista por parte del personal de atención al cliente (mesero), se le hace más fácil al él, expresar sus inquietudes, dudas y/o sugerencias.

Precios accesibles.

Cuando nos referimos al precio accesibles estamos hablando de que cualquier persona que tenga un ingreso puede acceder al mismo. El restaurante el ranchón se ha posicionado en el mercado por tener un precio más accesible que la competencia.

Tomando encuesta la opinión de los clientes del ranchón, los clientes están satisfechos por el precio ya que es accesible para sus ingresos con una prioridad de 5.

Cortesía.

La encuesta nos indica que la cortesía es muy importante por eso le da un nivel de puntuación del 5, ya que estos no solo buscan calidad y precio, si no también buena atención, un ambiente agradable, una rápida atención, un trato adecuado, pero el restaurante no cuenta con personal que se ocupe específicamente en la atención al cliente, creando una inconformidad de las personas que acuden al restaurante.

Ambiente agradable.

A los clientes según encuestas indicaron que el restaurante el rancho les brinda un ambiente agradable ya que se siente cómodos, porque es un lugar privado donde la gente de afuera no puede observar lo que están haciendo en el restaurante.

Higiene y presentación del local.

A los comensales según encuestas indicaron que el restaurante el ranchón tiene excelente presentación con respecto a la higiene del local.

Para los clientes higiene significa que los baños estén limpios, que las mesas y los asientos no estén sucios que todo esté en orden para que ellos se sientan satisfechos y no tengan quejas del restaurante.

d. Análisis de la relación de los (COMO) para determinar las características claves para la medición de la calidad en el servicio.

Preparación correcta.

Para los clientes preparación correcta significa que la comida tenga un buen sabor, olor, que el platillo se vea bien ordenado para que ellos se sientan satisfechos con el servicio.

Capacidad del personal.

Para los comensales es de gran importancia la capacidad del personal, ya que si está completo todo el personal a la hora de solicitar el pedido o el platillo deseado sería con una mayor rapidez, se esperaría poco tiempo cuando se pide la cuenta y de esta manera habría una mejor atención en el restaurante.

Mobiliarios y equipos en buen estado.

El restaurante consta con buena tecnología desde televisores para entretenimiento de los clientes, equipos en buen estado para karaoke, excelentes materiales en cocina para que el servicio sea de calidad.

Según encuestas los clientes se sienten satisfechos con los equipos que cuenta el restaurante y se sienten en un ambiente agradable.

Infraestructura.

Según encuesta los comensales les gustan la infraestructura, porque la construcción que tiene el restaurante es de ambiente seguro y privado, ya que las personas que pasan por el restaurante no pueden observar quienes o que están haciendo.

Proceso de facturación eficiente y eficaz.

Los clientes desean que la facturación sea rápida al momento de solicitar la cuenta, ya que se tardan demasiado a la hora de facturar y eso retrasa a las

personas que desean irse rápido ya sea por cuestiones de trabajo u otra cosa en particular.

Insumos de calidad

El restaurante el ranchón tiene proveedores eficientes y eficaces los cuales le brindan insumos de calidad para que el servicio sea perfecto a la hora de realizar la comida

e. Relación de los QUE y los COMO.

La relación de la atención con la capacidad del personal tiene (6) seis puntos, lo que significa que no existen suficiente colaboradores en el restaurante y la atención no es eficiente y rápida a la hora de solicitar el pedido o el platillo deseado por los clientes.

En cuanto a seguridad con la infraestructura tienen un puntaje de (9) nueve, lo que quiere decir que los clientes se sienten seguros en el restaurante el ranchón porque les brinda confianza, ya que se sienten en un ambiente privado y reservado.

Con respecto a la atención y la facturación eficiente y eficaz es de (6) seis esto quiere decir que el restaurante debe mejorar su atención hacia los clientes que sea rápida a la hora que los comensales solicitan la cuenta siendo esta en el menor tiempo posible para que se sientan satisfechos con el servicio brindado.

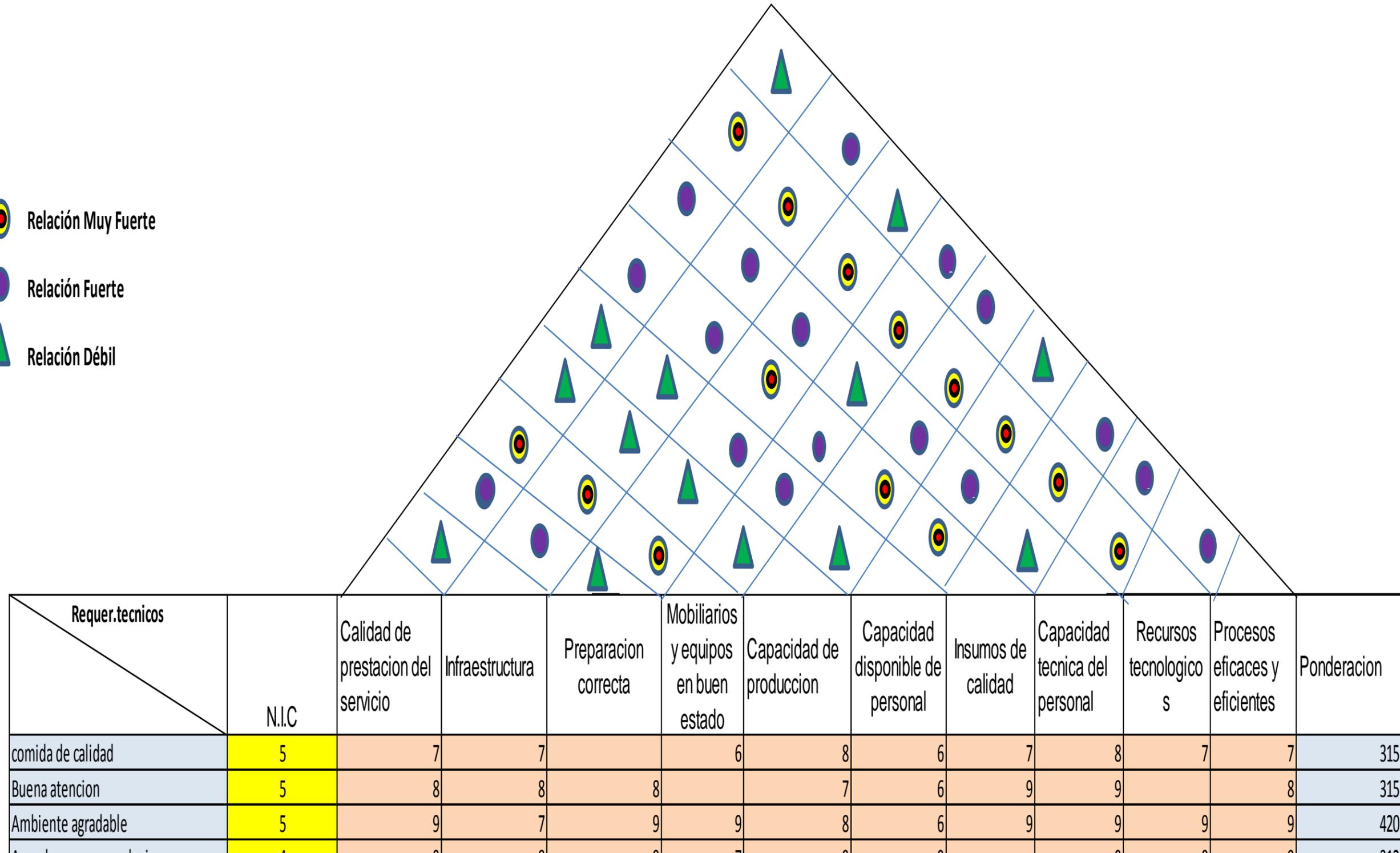
La relación entre ambiente agradable y equipo en buen estado es de un puntaje de (9) nueve porque los clientes se sienten bien con todo los materiales que les ofrece el restaurante desde el equipo con el que constan televisores, luces, micrófonos para karaoke, por esta razón se sienten satisfechos con el ambiente.

La comida de calidad y la disponibilidad del personal es de (6) seis, lo que quiere decir que el restaurante debe mejorar con respecto a la comida que tenga un mejor sabor y que no posea mucho condimentos, esto significa que en cocina siempre deben de estar el personal disponible para que no se sigan dando estos defectos.

En cuanto a los precios accesibles y preparación correcta es de un porcentaje de (7) siete, esto quiere decir que los clientes estarían dispuestos a pagar un poco más pero que a cambio la comida sea de calidad.

Con respecto a la atención y los insumos de calidad es de (7) lo que quiere decir que el restaurante cuenta con excelentes insumos para que la que la atención hacia los clientes con respecto a la preparación del platillo sea muy bueno.

-  Relación Muy Fuerte
-  Relación Fuerte
-  Relación Débil



f. Costos de calidad y no calidad.

Se definen los costos de calidad y no calidad con los que cuenta el restaurante según la información proporcionada.

Del 01 de Diciembre al 30 de Noviembre de 2016					
Tipos de Costo de Calidad				Porcentaje Respecto a las Ventas	
Ventas Anual				C\$1,499,280.00	
Costo de Prevención					
Capacitación	NO APLICA				
Mantenimiento preventivo	15,027.30	15,027.30	1%		
Revisión de Nuevos Productos	NO APLICA			1%	
Costo de Evaluación					
Verificación de Proveedores	13992	13992.00	0.93%		
Inspección	NO APLICA			0.93%	
Costos por Falla Interna					
Reproceso	NO APLICA				
Desechos	12,000.00		0.80%		
Tiempo Ocioso	42,000.00	54,000.00	2.80%	4%	
Costo por Falla Externa					
Reclamaciones	NO APLICA				
TOTAL DEL COSTO DE LA CALIDAD				6%	

Fuente: Elaborado por el equipo investigador

Costo de Prevención	15,027.30	1%
Costo de Evaluación	13,992.00	0.93%
Costos por Falla Interna	54,000.00	4%
Costo por Falla Externa	-	0.00%

Fuente: Tabla elaborada por el equipo investigador

Se muestra en las tablas siguientes las inversiones de una manera más específicas.

Inversión en mantenimiento de paredes (pintura)	
Diluyente GLN	C\$247.714
Galón pintura aceite	C\$639.83
rodo	C\$45
brocha 5"	C\$81.2995
1/4 GLN pintura	C\$154.381
Mano de obra	C\$1200
Total	C\$2368.22

NOTA: El restaurante realiza estas inversiones anualmente.

Inversión en mantenimiento plomería	
Llave p/lavatrastos	C\$560.00
Llave recta P/ inodoro	C\$137.36
Manecilla p/ inodoro	C\$48.72
Manguera p/lavamanos	C\$77.48
Pegamento PVC	C\$35.51
Mano de obra	C\$1000
Total	C\$1859.08

NOTA: Estas inversiones se realizan a lo largo del año.

Mantenimiento Preventivo	
Cilindro de gas 100 lbs	C\$10800
Mantenimiento Plomería	C\$1859.08
Mantenimiento de paredes	C\$2368.22
Total	C\$15027.3

Total de inversión de mantenimiento preventivo.

La siguiente tabla muestra el cálculo de verificación de proveedores.

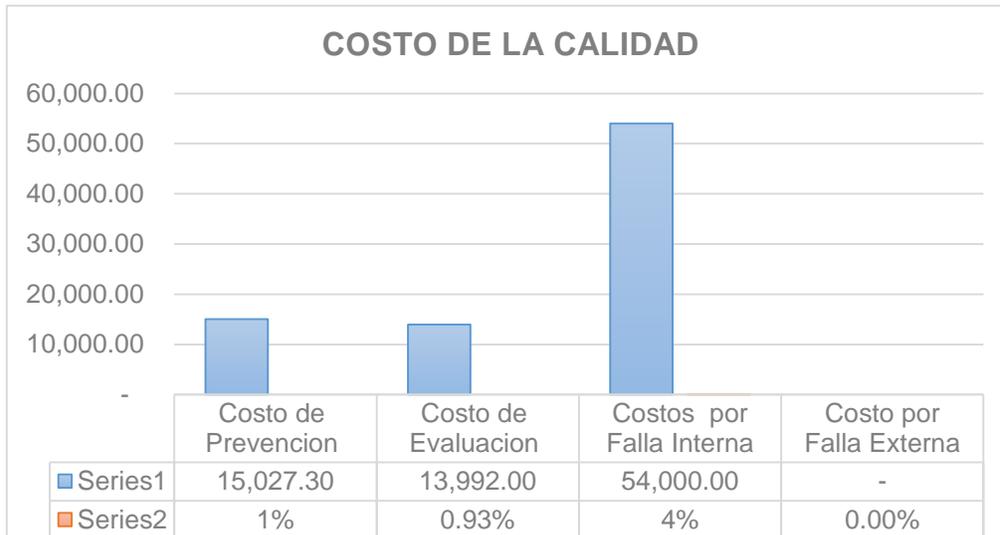
Verificación de proveedores	
Administrador	C\$7000
Pago diario	C\$233.33
Pago por horas	C\$29.17
Pago por min	C\$0.49
Verificación por proveedor	C\$9.72
Verificación por 6 tipos de proveedores	C\$58.34
Verificación semanal de total de proveedores	C\$700.08
Verificación mensual de total proveedores	C\$2800.32
Total verificación proveedores anual	C\$33603.84

NOTA: Se realizó cálculo en base al salario del administrador, su pago diario, por horas y por minutos para cálculo de atención a los proveedores que es de 20 min aproximadamente.

Tiempo ocioso	
Cocinero	C\$6000
Pago por día	C\$200
Pago por horas	C\$25
Pago por minutos	C\$0.42
Pago por platillo en 25 min	C\$10.42
Pago por platillo en 1h	C\$25
Tiempo ocioso	C\$14.58
Pago de platillos mensuales en 25 min	C\$2500
Pago de platillos mensuales en 1h	C\$6000
Tiempo ocioso mensual	C\$3500
Tiempo ocioso anual	C\$42000

NOTA: Se calcula el tiempo ocioso en base al salario de cocinero y el tiempo que le conlleva elaborar un platillo que es 1 hora, en diferencia a lo que según los estándares de tiempo debería de tomarle que es de 25 minutos.

Se muestra a continuación la gráfica que representa de una manera más clara los costos de calidad y no calidad con el que cuenta el restaurante.



Fuente: Grafica elaborada por el equipo investigador

El restaurante invierte en costos de prevención a lo que se refiere a la planeación de la calidad, en cuanto a mantenimiento preventivo del local como lo es pintura, bombillos, llaves, o demás elementos que compongan la presentación de las instalaciones.

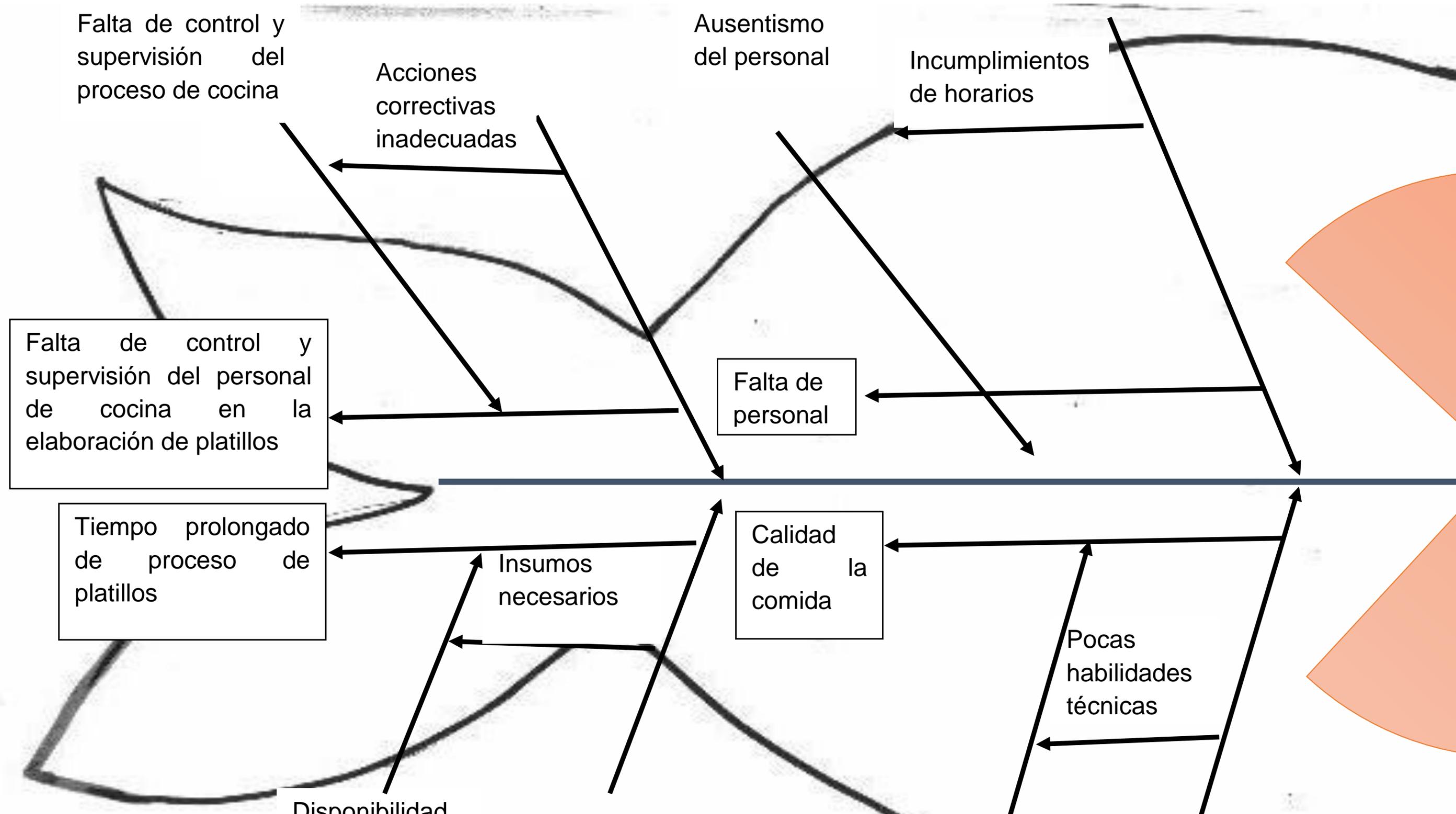
En costos de evaluación se calculó el pago por las revisiones que realiza el administrador para con los proveedores, en cuanto al tiempo que se le paga por realizar esa actividad.

Costos de fallas internas, es decir, no calidad, así como el cálculo del tiempo ocioso que se le paga al cocinero por la demora.

4.3. Definición del problema de la calidad

El problema de calidad identificado en el servicio de atención al cliente en el restaurante, radica en el área de cocina, el cual, consiste en el tiempo prolongado de elaboración de las órdenes de platillos solicitados por el cliente, donde presenta un retraso aproximado de 1 hora, debido a que en los estándares de tiempo estipulados para la elaboración de X platillo, debería de ser un promedio de 20 a 25 minutos, retomando como ejemplo las alitas al horno con papas fritas

Se presenta el problema definido a través del diagrama del Doctor Ishikawa.



El problema de gestión de la calidad del servicio de atención al cliente en el restaurante el Ranchón se identifica como primera causa de la problemática es la calidad de la comida, puesto que los comensales expresan que la comida no cumple con la expectativas que ellos tenía antes de consumir, donde se enfocan en la preparación de los alimentos, se expresa que en ocasiones es muy salada o se pasa de sazón, que originan inconformidades que ocasionan dudas, de que pasa en cocina.

Pocas habilidades técnicas del personal de cocina, se refiere a que se identifica a través de la voz del cliente que no consideran que el cocinero tenga la preparación o habilidades técnicas para preparar los alimentos y que ellos se sientan completamente satisfechas con el servicio.

Prolongado tiempo de espera del platillo, los comensales expresan que es muy tardado y desesperante el hecho de que el pedido no llegue a tiempo y que en algunas ocasiones se extienda el tiempo de espera hasta una hora y un poco más, que lo único que ayuda un poco a aminorar la larga espera, es el ambiente y sus medios tecnológicos como televisión o audio.

A lo interno en cuanto a la cocina se identifica que el tiempo de espera es por la disponibilidad de insumo en cuanto a los pedidos se refiere, es decir, que los insumos necesarios para un platillo X, como las alitas al horno con papas fritas, no siempre estas disponibles en cocina y esto implica ir a solicitar a caja para que de allí vayan a almacén a buscarlo y entreguen a cocina para su debido inicio de preparación, si en un dado caso el insumo no está disponible se envía a comprar al instante, lo cual ocasiona mayor tiempo de espera y retraso en la elaboración del platillo.

En cuanto a la poca supervisión y control del personal de cocina esto implica que no se cuenta con la presencia de alguien designado para esta labor, de hacer cumplir la preparación del platillo con un tiempo estimado, de la manera correcta, y en sí, controlar de que existan suficientes insumos dentro de cocina para la

elaboración previa de cualquier platillo pedido. Informalidad en la presencia del personal, es decir, que el personal no siempre está presente en el restaurante, ha sucedido que en ocasiones llegan clientes y el cocinero no está presente, en ese momento es mandado a llamar, e incluso pasa hasta con los mismos meseros, principalmente en días de semana en horas tempranas de inicio de labor del restaurante.

Para una mayor comprensión del problema identificado, se utiliza PARETO en el cual se especifican las causas con su debida incidencia, en cuanto al diagnóstico realizado y que tanto afectan al restaurante.

No.	Causas	Incidencia	%Frecuencia	% Frecuencia acumulada
1	Prolongado tiempo de espera	80	12%	12%
2	Calidad de la comida	78	12%	24%
3	Preparación de los alimentos	75	11%	35%
4	disponibilidad de insumos	75	11%	46%
5	Poca habilidades técnicas	70	11%	57%
6	Falta de personal	65	10%	67%
7	Poco control y supervisión del personal de cocina	60	9%	76%
8	Acciones correctivas Inadecuadas	58	9%	84%
9	Incumplimiento de horarios	55	8%	92%
10	Ausentismo del personal	50	8%	100%
	TOTAL	666	100%	

Entre las causas presentadas en la tabla anterior se identifican por orden de importancia en cuanto a que tanto afectan el servicio de atención del cliente.

Prolongado tiempo de espera: Esto es debido a que no se cuenta con disponibilidad de insumos en el área de cocina, antes de la elaboración hay un corte en el proceso debido a que interviene el área de caja para la facilitación de los insumos faltantes encontrados en almacén debido a que el cajero es el que posee el acceso a la llave.

Elaboración de platillos: Siendo el producto principal del servicio de restaurante, se identifica que los clientes se encuentran insatisfechos en cuanto a la calidad del

plátano, esto es ocasionado por las pocas habilidades técnicas que posee el personal de cocina, y en algunos casos en que el personal es informal, es decir, algunas veces no están presente al momento de realizar su labor.

Preparación de los alimentos en cuanto a la sazón de los alimentos que no es estándar.

Disponibilidad de insumos en cuanto a que no se tienen acceso a ellos fácilmente.

Pocas habilidades técnicas: Se refiere a que el cocinero no pone en práctica la estandarización de los procesos para la elaboración de los platos.

Falta personal: Es causado porque no cuentan con el personal necesario para prestar un servicio que satisfaga totalmente a los clientes, como es el caso de los meseros que solo disponen de 2 colaboradores en esa área.

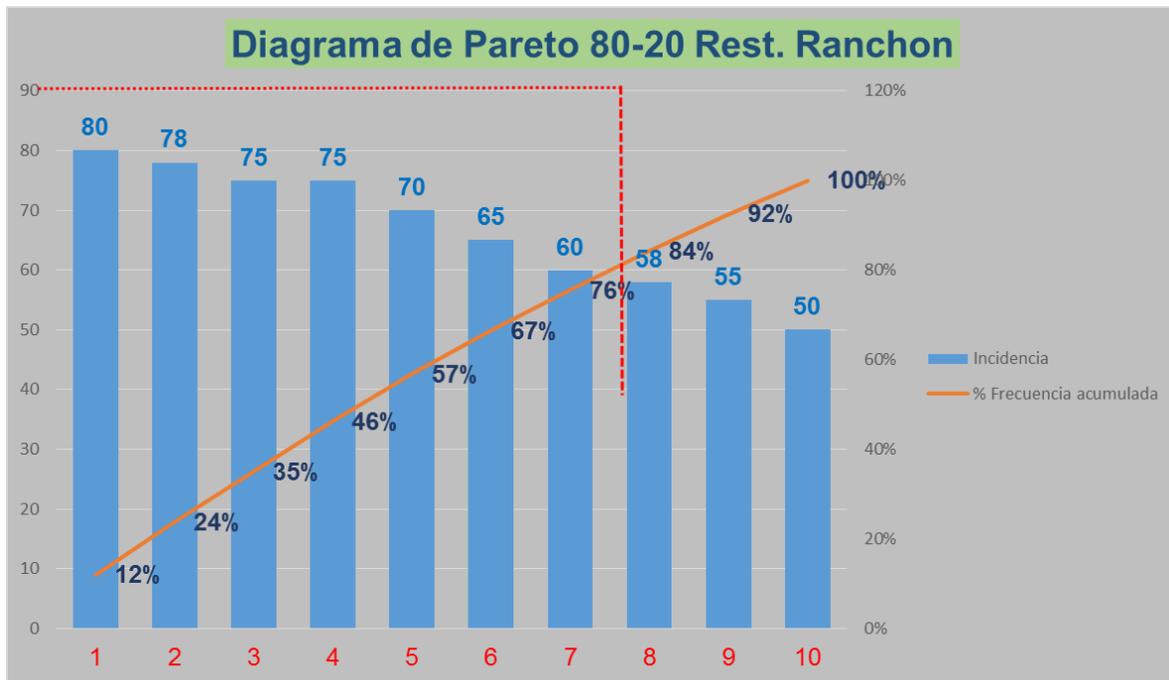
Poco control y supervisión del personal de cocina: La falta de una persona designada para esta tarea ocasiona que cocina no realice su labor en el tiempo estimado y no exista un buen cumplimiento de tareas en tiempo y forma.

Acciones correctivas en cuanto a que si detecto alguna falla previa.

Incumplimiento de horarios donde los colaboradores tienen un horario establecido y en la mayoría de los casos no están presentes cuando se requieren.

Ausentismo del personal: Esto se refiere a que el proceso de elaboración de cocina se retrasa en ocasiones por la falta de presencia del personal, generando desorden y duplicidad de funciones en el resto del personal.

DIAGRAMA DE PARETO



La grafica de Pareto muestra las causas identificadas con valoración por orden de incidencia en una escala de mayor a menor según la afectaciones del problema en el proceso de elaboración de los platillos en un rango de 80-20.

4.4. Plan de mejora

Problemática	Objetivo estrategico	Estrategias	Tacticas
Tiempo de espera	Disminuir el tiempo de elaboracion de los platos.	Aplicar las 5“S” de Kaizen en el area de cocina del restaurante.	Organización de roles para participacion de las 5 “S”
Calidad de la comida	Mejorar la calidad de la comida para mayor satisfaccion del cliente.	Capacitar y entrenar al personal de cocina	Gestionamiento con el instituto de turismo(INTUR) la facilitacion de una persona que posea habilidades y tecnicas para impartir la capacitacion
Disponibilidad de insumos (Cultura organizacional)	Mejorar el ambiente cultural del negocio Optimizar el proceso de atencion al cliente	Implementar estilo de liderazgo participativo o democratico	Gestionamiento con INTUR para capacitaciones con enfasis en el estilo de liderazgo institucional y organizacional

El plan de mejora se basa en superar las debilidades o problemáticas que se han detectado como son:

Tiempo de espera: Como parte de agilizar del proceso de cocina se puede retomar las 5S de Kaizen para el control, orden, seguridad en el área de cocina y de esta forma mejor la disponibilidad tanto de insumos como de utensilios para laborar. Se estipula un tiempo promedio de inicio de su aplicación, así como responsable y lo que se requiere para lograr esta estrategia con el objetivo planteado.

Se plantea como estrategia capacitar al personal para superar debilidades técnicas que este posea, se presenta responsable, recursos, tiempo y el objetivo que se basa principalmente en alcanzar la satisfacción del cliente.

Se requiere de capacitación para implementar un estilo de liderazgo para mejorar las relaciones personales entre los colaboradores y los administradores y optimizar el tiempo en el proceso de atención al cliente.

También se requiere de supervisión periódica al personal para medir su desempeño y ver en que están fallando y en que pueden mejorar, al igual se presenta encargado, tiempo estimado, recursos y el objetivo que se desea alcanzar con dicha estrategia.

Contar con una visión de contratación de personal porque se ha notado la insatisfacción de los clientes, principalmente en el servicio de atención de parte de los meseros que no dan abasto, los días de eventos en fin de semana donde el restaurante se encuentra con mayor número de clientela, se presenta proceso a elaborar para ello, responsable, tiempo y objetivo que se quiere alcanzar.

Planear los eventos de fin de semana de manera mensual ayuda a tener un mayor orden de las actividades que se realizaran, quienes participaran, la forma o sistema de trabajo de esos días, se presenta responsable, recursos, tiempo de realización y objetivo que se quiere alcanzar.

4.5. Costos del Plan de mejora

Los costos que incurre la aplicación del plan de mejora son los siguientes:

COSTO DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA EN EI SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE EL RANCHON	
Estrategias	Costo
Aplicar las "5S" de Kaizen en el área de cocina del restaurante	C\$ 330.00
Elabora plan de capacitación al personal de cocina del restaurante para fortalecer la calidad del servicio de atención al cliente	C\$1,322.00
Implementar estilo de liderazgo participativo o democrático	C\$ 1190.00
Contar con una visión a futuro de contratación de personal para eventos de fines de semana	C\$8,640.00
Implementar supervisiones periódicas para la mejora en cuanto a la prestación del servicio	C\$ 310.00
TOTAL	C\$10602

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo investigativo.

El costo de inversión del plan de mejora es de C\$ 11924 córdobas, con el fin de mejorar la calidad del servicio de atención al cliente del restaurante, optimizando procesos y mejorando las relaciones personales entre el personal en general del mismo.

Las siguientes tablas demuestran las inversiones específicas que se harán en cuanto a la implementación de estilo de liderazgo para mejorar las relaciones humanas entre el personal.

Inversión de capacitación	
Gastos	Costos
Materiales de capacitación	C\$ 352.00
Refrigerio de capacitación	C\$ 270.00
Logística para capacitación	C\$ 700.00
Total	C\$1322

Se pretende que la capacitación sea medio día, con todo el personal que interviene en el servicio de atención al cliente, se toma en cuenta un refrigerio y un

reconocimiento monetario al facilitador de INTUR, incluyendo también viatico de transporte.

Inversión en detalle para Materiales de Capacitación			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Lapicero	8	C\$4	C\$32
Folder	1	C\$120	C\$120
Resma	1	C\$200	C\$200
TOTAL			C\$352

Se especifica el material necesario para la capacitación de implementar estilo de liderazgo, para que todos los participantes cuenten con ello.

Inversión en alimentación en Capacitación			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Refrigerio	9	C\$30	C\$270
TOTAL			C\$270

Refrigerio que se dará en la capacitación realizada al personal.

Inversión en detalle de logística para capacitación			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Personal a capacitar	15	0	0
Pago de facilitador	1	C\$600	C\$600
Alquiler del local	1	0	0
Viatico de transporte	1	C\$100	C\$100
TOTAL			C\$700

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año, 2016.

Las siguientes tablas se muestran la contratación del personal a futuro para eventos a futuro.

Inversión en detalle de visión de contratación a futuro de personal por evento para el restaurante			
Cantidad	Personal a contratar por evento	Salario por fin de semana (3días)	Salario por mes (12días)
2	meseros	C\$ 720.00	C\$ 8,640.00

Para la capacitación del personal de cocina se detalla inversión a continuación:

Alimentación en Capacitación			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Refrigerio	5	30	150
TOTAL			150

Refrigerio proporcionado a personal a participar.

Detalle de logística para capacitación			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Personal a capacitar	9	0	0
Pago de facilitador	1	600	600
Alquiler del local	1	0	0
Viatico de transporte	1	100	100
TOTAL			700

Inversión para preparar medios de capacitación.

<u>Inversión de capacitación</u>	
Gastos	Costos
Materiales de capacitación	C\$ 340.00
Refrigerio de capacitación	C\$ 150.00
Logística para capacitación	C\$ 700.00
Total	C\$1190

Inversión total para capacitar al personal de cocina.

La siguiente tabla muestra los detalles para la supervisión.

Detalle para supervisiones periódicas			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Memoria USB	1	C\$250	C\$250
Impresiones	20	C\$3	C\$60
TOTAL			C\$310

Se pretende llevar un control y formatos de supervisión de manera que queden guardados en el sistema del restaurante y respaldado en una USB, para mayor orden, se estiman impresiones para hacer de las supervisiones pruebas físicas del

desempeño del personal y de cómo se están llevando a cabo los procesos del servicio de atención al cliente.

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año, 2016.

En las siguientes tablas se reflejan los materiales de rotulación, y los costos.

Detalles para materiales de rotulación de 5S en cocina			
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Impresiones	30	C\$3	C\$90
TOTAL			C\$90

Se estima un costo para rotular el área de cocina tanto de prevención como de orden y ubicación de utensilios e insumos.

Detalles para pago de reordenamiento de la aplicación de las 5S				
Cantidad	Personal	Actividad	Costo unitario	Costo total
1	Cocinero	Apoyo a reordenar	120	120
1	ayudante de cocina	Apoyo a reordenar	120	120
TOTAL				240

Se estima un costo para reordenar el área de cocina en día lunes, donde es el más adecuado y se estipula pagar al personal de cocina para que participe, debido a que ellos conocen bien el área.

Aplicación de las 5S en el área de cocina	
Gastos totales	C\$ 330.00

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año, 2016.

Sugerencia.

A petición de los clientes se sugiere una planificación de eventos de fines de semana aprovechando los recursos tecnológicos con los que dispone el restaurante, esto para motivar y atraer mas clientes.

Se hizo un breve cálculo de inversión de esta actividad.

Detalle para planificación de eventos			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Memoria USB	1	250	C\$250
Impresiones	20	3	C\$60
TOTAL			C\$310

Se calcula un estimado, con el recurso de memoria USB para mayor control y seguridad de la información ya que el restaurante cuenta con un sistema y tecnología hábil, se utilizara impresiones para presencia física de la información.

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año, 2016.

Costo/Beneficio.

Se pretende:

1. aumentar la rentabilidad del negocio.
2. mejorar la calidad de la comida.
3. Superar el prolongado tiempo de espera.
4. Aumentar la satisfacción del cliente.
5. Mejorar la calidad del servicio de atención al cliente que el restaurante brinda.

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año, 2016.

V. Conclusión

Se evaluó la calidad del servicio de atención al cliente ofrecido por el restaurante El Ranchón, realizando un diagnóstico de las áreas involucradas como: compras, cocina, caja y área de mesa (meseros), en el mismo.

Se realizaron cálculos estimados de los costos de calidad y no calidad en los procesos involucrados en el servicio, que se aplican según la información brindada por el administrador del restaurante.

Se logró identificar un problema muy notorio por los clientes, que hace énfasis en el proceso de cocina en cuanto a la elaboración de los platillos,

Mediante Ishikawa que presenta las causas que ocasionan la problemática y la gráfica de Pareto jerarquiza las mismas por orden de incidencia para determinar cuáles de ellas afectan más dando solución con el plan de mejora continua propuesto.

El plan de mejora continua que promete ayudar en el aumento de la satisfacción del cliente, logro de objetivos y metas definidas por el restaurante, donde se trata de que los colaboradores del área de cocina cuenten con mayores habilidades técnicas para la preparación de alimentos con buena sazón y a un menor tiempo; que se cuente con una visualización de contratar personal en el área de mesas, con el fin de atender de la mejor manera a los clientes.

También que cuenten con una planificación previa mensual de eventos de fines de semana con el fin de atraer nuevos clientes; que se realicen supervisiones al personal en general del restaurante con el fin de enfocarse en la mejora del servicio de atención al cliente, haciendo énfasis en la aplicación de las 5S de Kaizen para proporcionar a los colaboradores una labor de manera ordenada, segura y fácil.

VI. Bibliografía

- Chiavenato, I. (2000). Administración y procesos Administrativos (3ra ed.). McGraw Hill.
- FIDEG. (s.f.). Obtenido de <http://fideg.org/>
- Gómez, H. S. (2000). Gerencia Estratégica (Séptima ed.). Bogotá Comlombia: 3R editores.
- INIDE. (2005). En P. Municipios..
- Kotler , P., & Keller , K. (2012). Bases para segmentar el mercado de consumo. En P. Kotler, & K. Keller, Direccion del Marketing (pág. 214). Mexicio : Pearson Educación de México.
- Berry, B. y. ((1989)). Servicio.
- Chiavenato, I. (2000). Administración y procesos Administrativos (3ra ed.). McGraw Hill.
- Fontalvo, T. (2008). Calidad de servicio.
- García y Cuauhtémoc. (1999). FODA para Mercadotecnia. Xalapa: Universidad Veracruzana.
- INTUR. (2015). Boletín de Estadística de Turismo N25. Instituto Nicaragüense de Turismo
- Jacques, H. (s.f.). La calidad del servicio, Tomo 3 . McGraw Hill.
- Marcelo, V. (2007). Calidad para la organización.
- Mundial, F. E. (2015). Índice de Competividad Turística.
- Porsche y Julia. (2002). Calidad del servicio.
- Porsche, J. y. (2002).

Sánchez y Atencio. (2009). Gestión Estratégica.

Serna Gómez, H. (2000). Gerencia Estratégica, séptima edición . Bogota, Colombia: 3R.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

“Z” = 1.96 es el nivel de confianza del 95%;

“N” tamaño de la población

p y q son probabilidades complementarias de 0.5 c/u,

“e” es el error de estimación aceptable del 5%

“n” es el tamaño calculado de la muestra.

n= 73

n= 73 *10% (porcentaje para realizar el pilotaje)

n=7.3 = 7 el pilotaje.

Se muestra en la siguiente tabla la planilla del pago de los colaboradores.

Planilla de pago de colaboradores del restau				
Cantidad	Cargo	Pago quincenal	Pago mensual	Pago p
1	Administrador	C\$3500	C\$7000	
1	Caja	C\$3500	C\$7000	
1	Cocinero	C\$3000	C\$6000	
2	Mesero	C\$4000	C\$8000	
TOTAL		C\$14000	C\$28000	

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo durante el primer semestre del año,

Las siguientes tablas reflejan los detalles de mantenimiento, los insumos, la pla los proveedores y los costos de los procesos.

Tabla que muestra un estimado de ventas en base a las mesas atendidas por d

Días	No. de mesas	Ventas
Martes	3	C\$250.00
		C\$280.00
		C\$300.00
Total		C\$830.00
Miércoles	4	C\$280.00
		C\$270.00
		C\$310.00
		C\$330.00
total		C\$1,190.00
Jueves	5	C\$260.00
		C\$280.00
		C\$320.00
		C\$350.00
		C\$420.00
total		C\$1,630.00
Viernes	7	C\$320.00
		C\$350.00
		C\$405.00
		C\$500.00
		C\$310.00
		C\$360.00
		C\$480.00
total		C\$2,725.00
Sábados	10	C\$500.00
		C\$550.00
		C\$560.00
		C\$540.00
		C\$480.00
		C\$605.00
		C\$630.00
		C\$420.00
		C\$510.00
		C\$615.00
total		C\$5,410.00
		C\$800.00
		C\$1,200.00
		C\$920.00
		C\$560.00
		C\$780.00
		C\$630.00
		C\$790.00

ENCUESTA

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – MANAGUA



Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM-Carazo

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del servicio ofrecido en el Restaurante El Ranchón, municipio de San Marcos, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

La información obtenida es meramente para uso académico, se le da a conocer que a dicho instrumento se le dará calificación donde (1= es poco importante) (5= es muy importante) agradeciéndole de antemano su colaboración.

1. Aspectos Demográficos

1. Sexo.

1. Masculino.

2. Femenino.

2. Edad

1. 15 – 25.

3. 36 a más.

2. 26 – 35.

3. Estado Civil.

1. Soltero (a).

2. Casado (a).

3. Unión Libre

4. No. De Hijos

1. 1 – 2 2. 3 – 4 3. 5 a más 4. Ninguno

5. No. De miembro familiar

1. 1-3 2. 4 - 6 3. 7– 9 4. 10 – 12

¿Cómo considera la calidad general de los servicios del restaurante el ranchón?

2. Aspectos Tangibles

1) Tiene personal con apariencia adecuada, higiénica, y meramente uniformado.

2) Tiene instalaciones atractivas bien acondicionadas y decoradas acorde con su imagen y nivel de precio.

3) Tiene un menú con facilidad de lectura y comprensión.

4) Tiene baños muy limpios.

5 3. Aspectos de fiabilidad.

5) Se siente seguro de la higiene de los alimentos y su preparación.

6) Se le sirve el platillo/bebida en el tiempo ofrecido.

7) Sirve los platillos/bebidas exactamente como fueron ordenadas.

8) Es Corregido rápidamente todo lo que está mal.

9) Proporciona al cliente la cuenta/facturación correctamente en tiempo y forma.

4. Aspectos capacidad de Respuesta.

10) En horarios de saturación de mesas. ¿Cuenta con colaboradores que se ayudan mutuamente para mantener la velocidad y la calidad del servicio?

11) Proporciona un servicio adecuado y rápido.

12) brinda un esfuerzo extra para manejar sus peticiones especiales.

13) El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio

5. Aspectos de Garantías (aseguramiento o cumplimiento).

14). El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.

15) El personal cuenta con el conocimiento necesario para contestar a sus preguntas.

16) Posee personal que parezcan bien capacitado, competente y experimentado.

17) Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes.

6. Aspectos de Empatía

18) Los empleados demuestran amabilidad y buen trato.

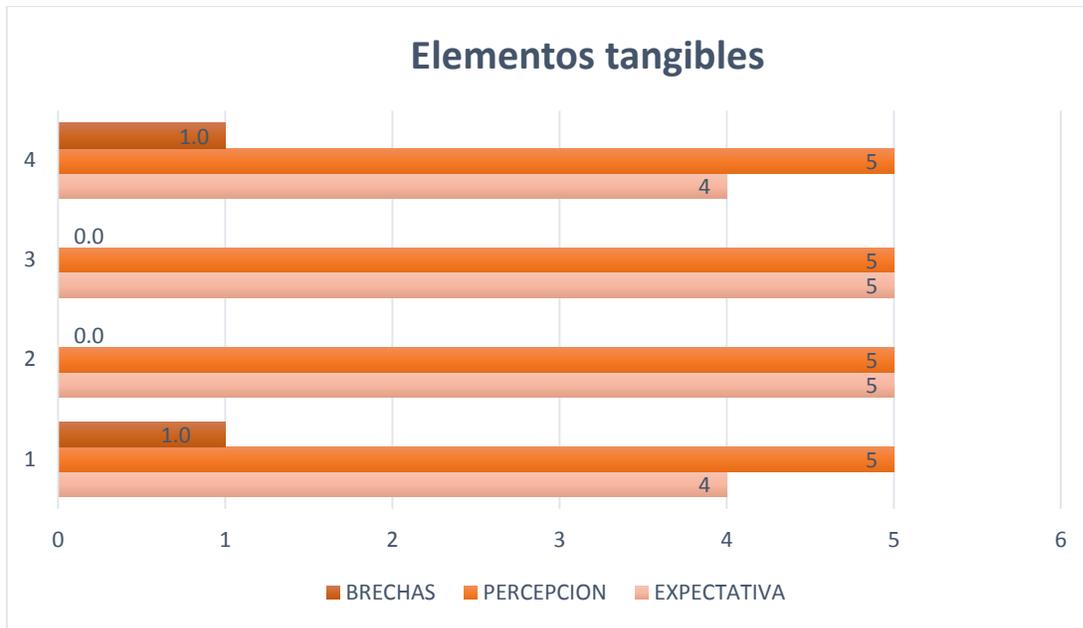
19) Lo hace sentir especial como cliente brindándole una atención personalizada.

20) Tiene empleados que son comprensivos y que siempre verifican si algo está mal.

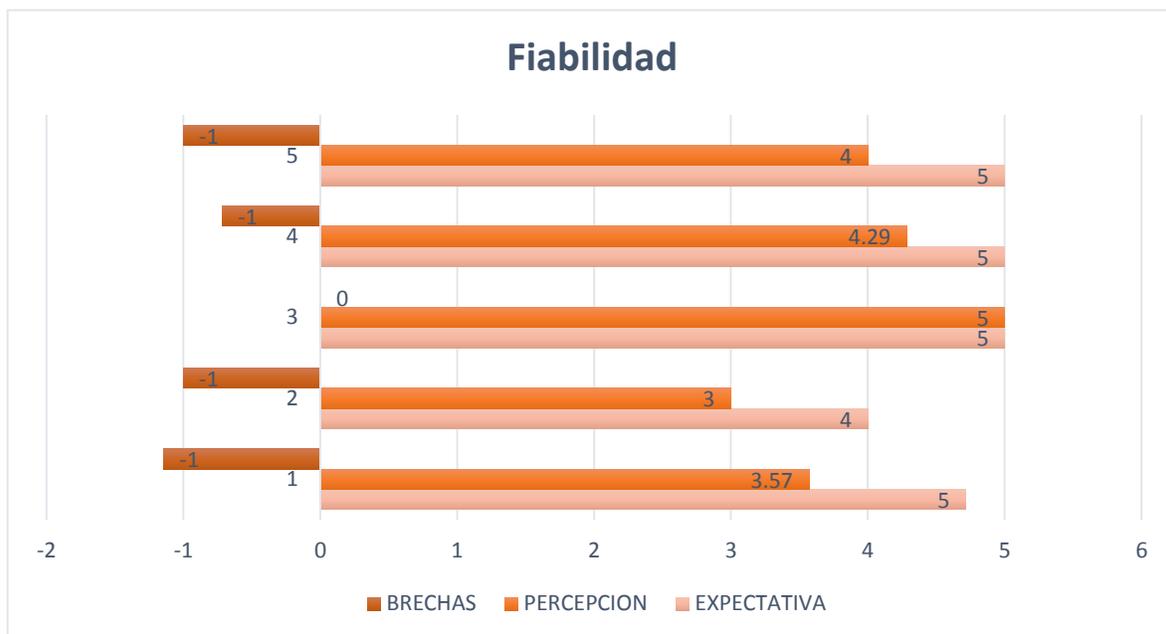
21) Se parece tener siempre en cuenta los intereses de los clientes.

22) El empleado entiende las necesidades específicas del cliente.

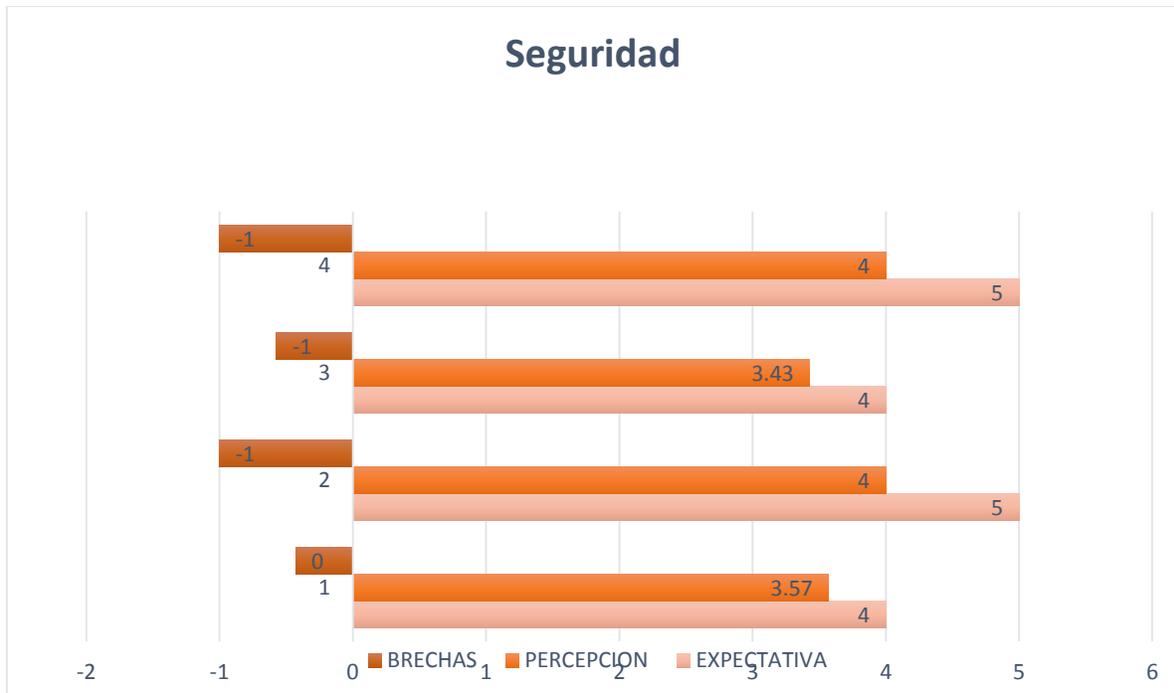
Fuente: Elaborado por el equipo investigador aplicada a los clientes del Restaurante el Ranchón.



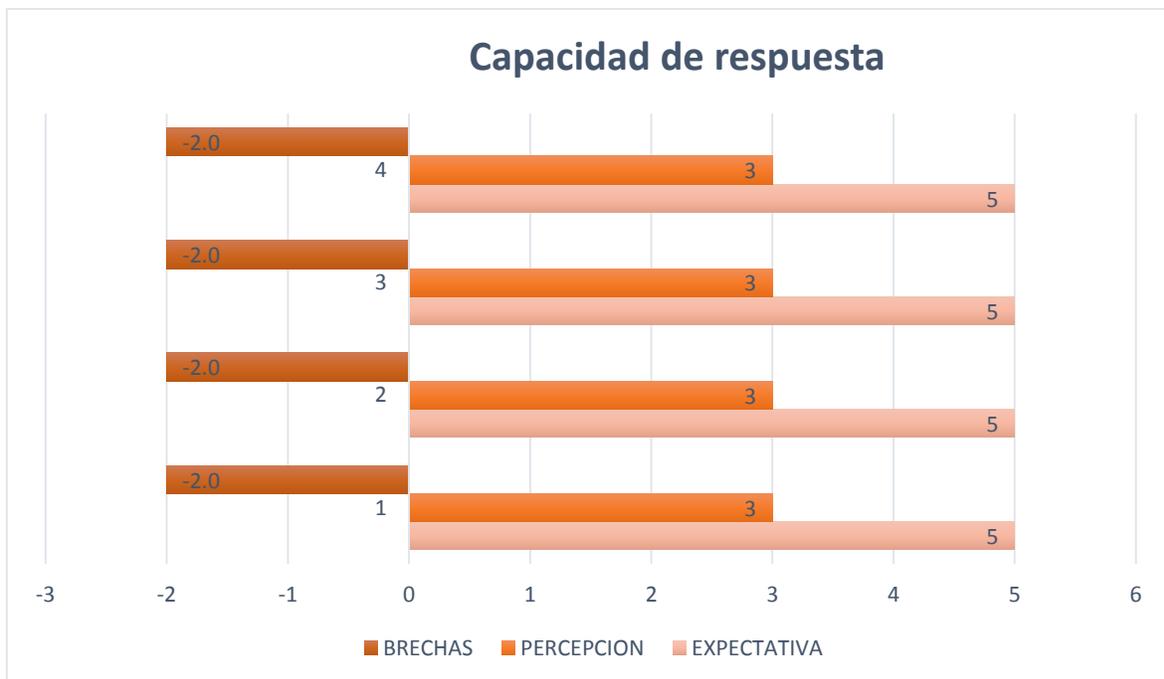
Fuente: Grafico elaborado por el equipo de trabajo.



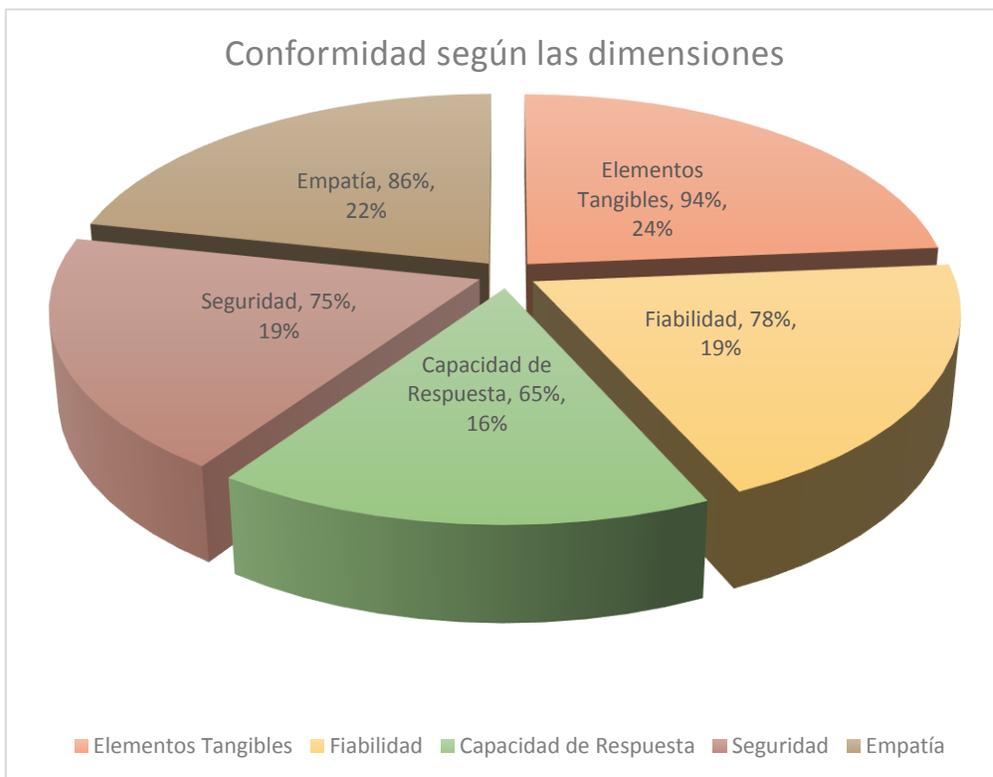
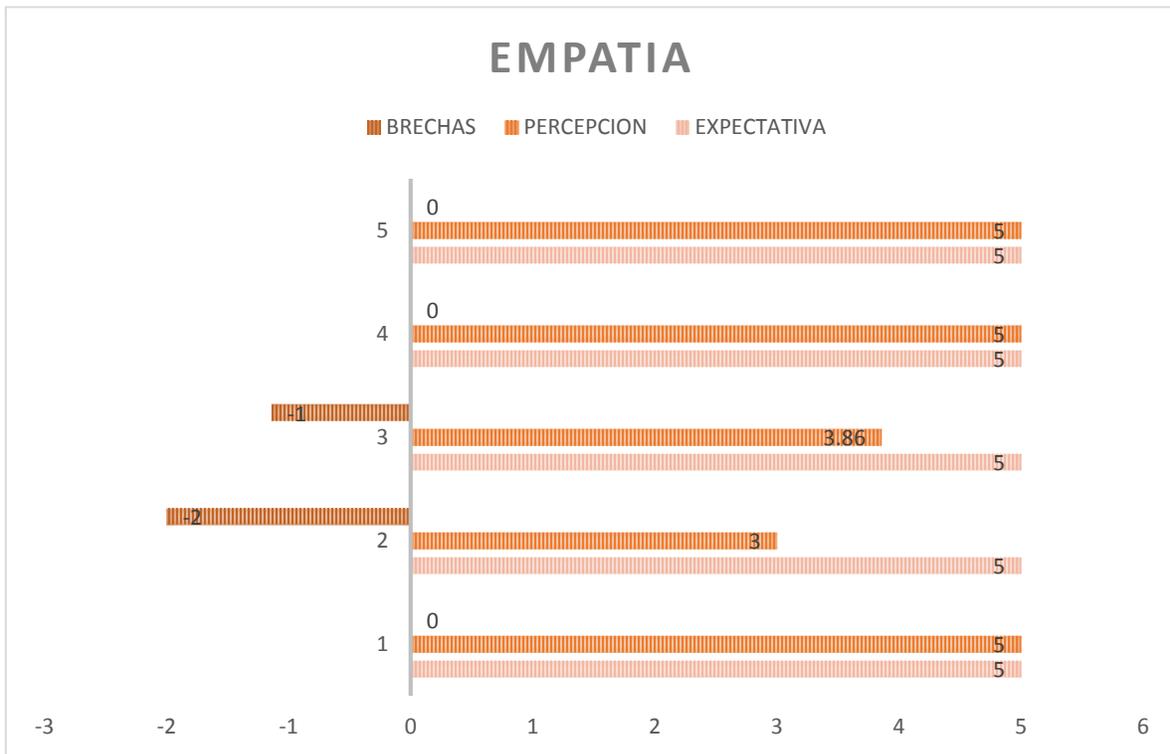
Fuente: Grafico elaborado por el equipo de trabajo.



Fuente: Grafico elaborado por el equipo de trabajo.



Fuente: Grafico elaborado por el equipo de trabajo.



Fuente: Grafico elaborado por el equipo de trabajo.



Fuente: fotografía tomada en el restaurante el ranchón por el equipo investigador.



Fuente: fotografía tomada en el restaurante el ranchón por el equipo investigador.



Fuente: fotografía tomada en el restaurante el ranchón por el equipo investigador.



Fuente: fotografía tomada en el restaurante el ranchón por el equipo investigado

