



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RESTAURANTE PARA UN
SERVICIO DE CALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO POLLO GUS.

PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RESTAURANTE PARA UN
SERVICIO DE CALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO POLLO GUS.

PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RESTAURANTE PARA UN SERVICIO DE
CALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO POLLO GUS.

PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

PARRA LOAYZA DANIELA CRISTINA

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
28 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RESTAURANTE PARA UN SERVICIO DE CALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO POLLO GUS., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

PARRA LOAYZA DANIELA CRISTINA
0703824201
TUTOR - ESPECIALISTA 1

ORDÓÑEZ CONTRERAS OSCAR STUARDO
0702954629
ESPECIALISTA 2

LAZO SERRANO CARMEN ARLENE
0703017780
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 28 de agosto de 2019 - 10:16

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN_PT-010419.pdf (D54788745)
Submitted: 8/12/2019 8:30:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180746305006.pdf>
3519723e-bc4e-4b78-8cd2-1b84d1469e29

Instances where selected sources appear:

2

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RESTAURANTE PARA UN SERVICIO DE CALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO POLLO GUS., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

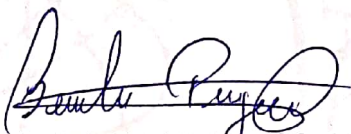
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2019



PIZARRO RAMIREZ JOSELYN BELEN
0750612285

Resumen

Hoy en día el turismo es considerado uno de los principales ingresos económico en todo el mundo debido a la variedad de servicios que genera para acoger al turista. Uno de estos servicios que brinda es el de alimentos y bebidas y debido a la diferencia de gustos de los comensales existe una variedad de tipos de restaurantes, ya sean, de comida rápida, gourmet, entre otros. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer la importancia de la aplicación de las técnicas en un restaurante y su influencia al brindar un servicio de calidad al comensal superando sus expectativas y logrando así su satisfacción. El trabajo se basa en el caso de estudio del restaurante de comida rápida Pollo Gus en la ciudad de Machala. La metodología aplicada a la investigación es de tipo científica por la presencia de los artículos científicos; descriptiva por el aporte personal del investigador junto a la ayuda de la herramienta que es la entrevista realizada a los colaboradores y directivos del restaurante; y la observación directa por realizar la visita in situ. Los resultados obtenidos fueron que el establecimiento carece de conocimiento en la materia y por ende de la aplicación de varios puntos que engloba las técnicas en el restaurante necesarios para la atención al cliente, como la ambientación del sitio, la presencia del personal, funciones del personal bien definidas, la puesta de la mesa y el servicio a la mesa.

Palabras claves

Restaurante, calidad, servicio, comida rápida, técnicas del restaurante, mise en place.

Abstract:

Nowadays tourism is considered one of the main means of economic income worldwide due to the variety of services it generates to welcome tourists. One of these services that it offers is that of food in restaurants and due to the difference in tastes of diners there is a variety of types of restaurants, whether fast food, gourmet, among others. This research work aims to raise awareness of the importance of applying the techniques in a restaurant and its influence by providing a quality service to the diner exceeding their expectations and achieving their satisfaction. For this we rely on the case study of the fast food restaurant Pollo Gus in the city of Machala. The methodology applied to research is of a

scientific nature due to the presence of scientific articles; descriptive by the personal contribution of the researcher together with the help of the tool that is the interview with the collaborators and managers of the restaurant; and direct observation for the on-site visit. The results obtained were that the establishment lacks knowledge in the matter and therefore the application of several points that includes the techniques in the restaurant necessary for customer service, such as the setting of the site, the presence of the staff, functions of the staff well defined, the setting of the table and the service to the table.

Keywords

Restaurant, quality, service, fast food, restaurant techniques, mise en place.

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO	6
Marco conceptual	6
2.1. Tipos de restaurantes	6
2.2. Restaurante de comida rápida	6
2.3. Puesta a punto del restaurante	6
2.4. Ambientación	6
• El mobiliario	7
2.6. Servicio y atención al cliente en un restaurante de comida rápida	8
2.7. Calidad en el servicio	8
2.8. Fidelización del cliente	9
3. METODOLOGÍA	9
4.1. Antecedentes	9
4.2. Misión y visión	10
4.3. Horario de atención	10
4.4. Organigrama	10
4.5. Funciones del personal	11
4.6. Clientes	11
4.7. Áreas del restaurante	12
4.8. Tipo de restaurante	12
4.9. Menú	12
4.10. Servicios que ofrece	12
4.11. Promoción y Publicidad	13
4.12. Aplicación de las técnicas de restaurante en el restaurante Pollo Gus	13
4.13. Procedimientos para el servicio al cliente	14
4.14. Observaciones	15
6. RECOMENDACIONES	18
7. BIBLIOGRAFÍA	19

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama del restaurante Pollo Gus. 11

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Mobiliario del Restaurante. 8

1. INTRODUCCIÓN

Los centros gastronómicos o comúnmente conocidos como restaurantes son sitios adecuados para degustar y saborear un plato. Con el pasar del tiempo este concepto ha ido evolucionando. Hoy en día la finalidad del restaurante no es solo servir o elaborar simple comida sino ser reconocido como un sitio familiar, en donde se puedan concretar negocios, un punto de encuentro personal, establecer reuniones, relajarse y despejarse del arduo trabajo e incluso celebrar o festejar algún acontecimiento de importancia.

Existen algunos aspectos importantes que influyen en la toma de decisión para que un cliente acuda a un restaurante específico, como la ambientación del sitio, el servicio, la atención, la temática, que puede ser mexicana, italiana, comida rápida, gourmet, vegetariana/saludable, especializada en mariscos, en carnes, entre otros; donde el cliente puede acudir solo, acompañado de su pareja, con sus compañeros o amigos, o con su familia, para degustar de una buena comida y pasarla bien.

La alimentación es uno de los derechos humanos innegable a cualquier persona y además es uno de los tantos servicios que ofrece el turismo para acoger al visitante que viaja de distintivos lugares buscando experimentar nuevos sabores de la gastronomía local. Con el incremento de la llegada de turistas y el crecimiento poblacional de la ciudad de Machala, la demanda de este tipo de establecimientos se ha acrecentado, por lo que ahora la oferta de restaurantes en el sitio se ha ampliado. Para que estos establecimientos se mantengan en el mercado, deberán estar conscientes de ofrecer un servicio al cliente de calidad empezando con la aplicación de las técnicas de restaurante en el pre-servicio, en el servicio en sí y finalmente en el post-servicio. La poca destreza y habilidad de aplicar estas normas básicas, el tomarlas a la ligera, o por el escaso conocimiento de la aplicación de estas técnicas, han sido las causantes en muchas ocasiones de la toma de decisiones drásticas para los dueños de ciertos locales gastronómicos, generando el cierre de sus puertas e incluso que desaparezcan del mercado.

Debido a la determinación de este problema evidente de los restaurantes de la ciudad, se considera tomar como caso de estudio al restaurante Pollo Gus. Establecimiento donde es notorio la escasa aplicación de las técnicas que un restaurante debe aplicar para brindar un servicio de calidad al comensal y que por ende ha ocasionado la baja afluencia de clientes al sitio. Para encontrar una solución eficaz se plantea la siguiente pregunta: ¿La

aplicación de las técnicas de restaurante inciden en un servicio de calidad en el establecimiento Pollo Gus?, la misma que se pretende responder a lo largo del documento detallado a continuación.

Para dar cumplimiento con el trabajo se establecen los siguientes objetivos, general y específicos:

1.1. Objetivo General

Analizar la aplicación de las técnicas de restaurante en el establecimiento Pollo Gus para brindar un servicio de calidad.

1.2. Objetivos Específicos

- Identificar las técnicas que se aplican en el restaurante Pollo Gus mediante entrevistas a trabajadores y visita in situ al restaurante para brindar un servicio de calidad.
- Determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece el restaurante Pollo Gus a sus clientes.
- Establecer recomendaciones finales para la aplicación de las técnicas de restaurante al establecimiento.

2. DESARROLLO

Marco conceptual

2.1. Tipos de restaurantes

En el tema del servicio de alimentos y bebidas, la sociedad actual ha ocasionado un cambio radical en la mente de la familia moderna, teniendo como preferencia degustar de la comida fuera de casa (Coromoto & Landaeta, 2016). Factores como la demanda, exigencia, hábitos, gustos y solvencia económica del comensal, han generado la existencia de una variedad de tipos de restaurantes especializados en el mercado como, por ejemplo: de tipo buffet, de comida rápida, de alta cocina, de cocina molecular, temáticos, gastrobar y tradicionales.

2.2. Restaurante de comida rápida

El restaurante de comida rápida es aquel establecimiento que se caracteriza por brindar un servicio de carácter informal por el hecho de poseer un menú de fácil cocción, como hamburguesas, papas, hot dog, pollo, pizza y gaseosas. (Sánchez, 2011) el factor clave del establecimiento es el ofrecer una atención de calidad al comensal para mantener y aumentar su demanda (Schmal & Olave, 2014).

2.3. Puesta a punto del restaurante

El mise en place o puesta a punto del restaurante es el primer paso para ofrecer el servicio gastronómico al comensal de forma rápida y sin interrupciones. Según Zárraga, Molina y Corona (2018), manifiestan que las características relevantes para la satisfacción del cliente se basan en la preparación del ambiente del restaurante, el mobiliario, el personal, los platillos y el tiempo del servicio, desde la apertura del restaurante hasta el mismo cierre, lo cual se detalla a continuación:

2.4. Ambientación

La ambientación del restaurante dice mucho de él, esos pequeños detalles que el comensal percibe, como la decoración que va acorde de la temática (Salazar & Burbano, 2017), y que incluso denota el público que se desea atraer al establecimiento. La ambientación

juega un papel muy importante al igual que la presentación del plato, la presencia de los colaboradores y el mobiliario del restaurante (Sánchez, 2011).

- **El mobiliario**

Dentro del mobiliario con el que cuenta un restaurante están:

Tabla 1 Mobiliario del Restaurante

Mesas	cuadradas, rectangulares y redondas, el uso de cada una de ellas dependerá del espacio del restaurante y del servicio que ofrezca.
Sillas	debe ir acorde con la temática del comedor, debe ser de un material ligero, fácil de limpiar y que genere una sensación de comodidad. (Sánchez, 2011)
Vajilla	platos y tazas de loza y cerámica que se usan en el servicio. Ejemplo: plato de presentación, plato sopero, plato trincherero, plato de postre, plato de pan, plato y taza para café.
Cristalería	vasos, copas, jarrones de vidrio presentes en el restaurante en el que se sirven las bebidas al cliente.
Cubertería	utensilios que el comensal utiliza para ingerir los alimentos. Ejemplo: cuchara soperera, tenedor, cuchillo, cuchara, cuchillo y tenedor para postre.
Mantelería y Adorno	La mantelería está compuesta de manteles, servilletas, cubre mantel, el litio. Y el centro de mesa depende de la temática del restaurante. Ejemplo: arreglo floral, jarras con fuentes de colores, el menú.

Fuente: Elaboración propia

Descripción: la presente tabla detalla cada uno de los elementos que contiene el mobiliario en un restaurante

2.5. El personal

La persona o profesional que se dedique al servicio en un restaurante debe poseer normas de conducta y cualidades innatas, como las aptitudes físicas, intelectuales, profesionales y morales, mismas que deberá poner en práctica y otras que aprenderá con el lapso del tiempo en el servicio, volviéndose competente en la actividad en la que se desenvuelve. Así lo corroboran Patrón y Barroso (2015), en su documento en el que mencionan que el personal es competente cuando su desempeño es el mejor y cumple con la tarea según lo esperado. Es decir, para que el personal del restaurante brinde un servicio y ofrezca un producto de calidad debe contar con dos cualidades claves como las habilidades y destrezas necesarias para servir en el área que se le ha sido asignada en el establecimiento (Salazar & Osorio, 2016).

2.6. Servicio y atención al cliente en un restaurante de comida rápida

El restaurante de comida rápida se caracteriza por servir una comida simple que por lo general se la pide para llevar, pero hay muchos casos que el comensal prefiere tomarse su tiempo para degustar del plato en el establecimiento. Por ello el restaurante debe estar consciente de brindar un servicio y atención al cliente de calidad.

Se debe tener en cuenta que no por servir comida rápida no se debe preparar el restaurante, este es un pensamiento erróneo de muchos establecimientos con esta temática y por ello ha decaído la llegada de clientes a muchos de ellos. Por el contrario, el restaurante debe tener un correcto servicio y atención a la mesa y a su vez brindar un producto de calidad, puesto que estos factores son los que determinan la decisión del cliente de llegar al establecimiento (Vera & Trujillo, 2017).

2.7. Calidad en el servicio

Monroy y Urcádiz (2019), mencionan que cuando se habla de la calidad en el servicio se deben notar dos factores importantes, el factor tangible que son los alimentos y el intangible que es el servicio, todo esto conjugado al momento de atender al comensal. Además, para brindar un servicio de calidad se debe contar con un personal proactivo e

intuitivo que esté atento a los gustos y necesidades del comensal que llega al restaurante, puesto que el cliente califica la calidad del servicio recibido con lo que se esperaba, esto lo corrobora Carvache M, Carvache W y Torres (2017) citando a Oliver (1980).

2.8. Fidelización del cliente

La fidelización es uno de los causantes generados en un restaurante por brindar un servicio de calidad. La percepción de una buena ambientación del sitio, los buenos productos que ofrece y el servicio impecable, ocasiona en el cliente esa sensación de satisfacción. Como menciona Rangel y Ramírez (2017), si el establecimiento genera un servicio de calidad definitivamente contará con una gran afluencia de clientes nuevos o recurrentes y la lealtad de estos.

Además, el restaurante debe estar en una constante evolución en el servicio y en la preparación de los alimentos, ya que estos serán puntos clave que determinarán la lealtad del cliente y la llegada de nuevos comensales (Guzmán & Cárcamo, 2014).

3. METODOLOGÍA

En el trabajo se aplica los métodos de investigación descriptivo, analítico y explicativo, para determinar la calidad del servicio que está brindando el restaurante y por ende la satisfacción del cliente (Causado, Charris, & Guerrero, 2019). Para el método descriptivo se aplica la técnica de la entrevista al administrador y a los trabajadores del restaurante y para el método analítico se aplica la observación directa junto a la revisión bibliográfica acompañada de artículos científicos. Con lo cual se obtiene la siguiente información del restaurante.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

RESTAURANTE POLLO GUS

4.1. Antecedentes

Pollo Gus, Pollo Campero y Texas Chicken, son tres restaurantes que se derivan del grupo TCG, los cuales están ubicados en algunas de las ciudades del país, diferenciados por servir comida rápida. Tiene como dueño del grupo al Ing. Enrique Heller que es quien los maneja. Uno de los integrantes del grupo TCG es el restaurante Pollo Gus que se

especializa por servir comida rápida en materia de asados de pollo, carne y cerdo junto a papas fritas u otras guarniciones de acuerdo con el gusto del cliente. En el año 2001 se apertura en la ciudad de Machala una sucursal del restaurante Pollo Gus, para brindar sus servicios de asados a la población local, llevando ya 18 años abierto en el mercado y manteniendo la proyección de seguir operando por muchos más.

4.2. Misión y visión

El restaurante no tiene establecida una misión concreta con la cual se identifiquen. Pero de acuerdo con la entrevista realizada al administrador del establecimiento supo manifestar que tienen una misión diaria y es el aspirar servir más platos y atender a más personas que el día anterior, aumentando sus ventas día a día o por lo menos cumplir con las metas de ventas estipuladas. Por su lado carecen de una visión como empresa.

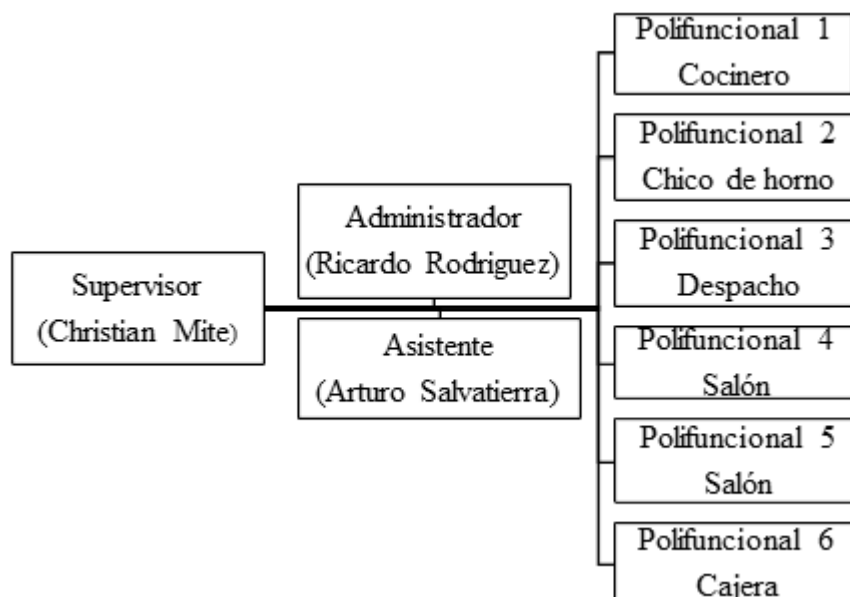
4.3. Horario de atención

El restaurante abre sus puertas lunes a domingo de 9:00 A.M hasta las 23:00 P.M. e incluso los días feriados.

4.4. Organigrama

El organigrama del restaurante se detalla en el siguiente gráfico:

Ilustración 1 Organigrama del restaurante Pollo Gus



Fuente: Elaboración propia

Descripción: la gráfica muestra el organigrama detallado del restaurante, cómo está organizado y el área en el que se desenvuelven en el restaurante

4.5. Funciones del personal

- Supervisor: pertenece al grupo TCG y se encarga de visitar las sucursales a nivel nacional para ver si han cumplido con sus metas de ventas estipuladas.
- Administrador: pertenece a la sucursal y es el encargado de que el personal cumpla con un servicio impecable.
- Asistente: es el encargado de vigilar que el personal mantenga una buena presencia y que la comida tenga un buen aspecto.
- Cocinero: se encarga de preparar los alimentos y mantener limpia la cocina junto con el chico de horno.
- Chico de horno: prepara la comida, limpia la cocina y arregla el plato junto con el chico de despacho.
- Despacho: arreglan el plato y limpian el sitio donde se despachan los alimentos.
- Salón: sirve a la mesa, mantiene limpio el salón y reciben las órdenes de caja.
- Cajera: recibe el pedido en la mesa o directamente en caja y se encarga de cobrar a los comensales.

4.6. Clientes

El mercado objetivo del establecimiento son las personas que circulan, trabajan y estudian en el centro de la ciudad. La oferta gastronómica del restaurante atiende necesidades para las personas de toda edad como niños, jóvenes, adultos, adultos mayores; y de toda clase social y solvencia económica. Además, por su ubicación estratégica cerca de establecimientos públicos y privados en la ciudad, las personas acuden al restaurante como una buena opción. Así lo menciona su administrador, que los clientes frecuentes son las personas que asisten al registro civil para realizar trámites pertinentes y luego acuden al restaurante, por ejemplo: parejas de recién casados junto a sus familias para festejar su acto, personas en trámite de obtención de cédula, entre otros.

4.7. Áreas del restaurante

El restaurante Pollo Gus consta de cinco áreas para el servicio:

- La cocina, área donde se preparan los alimentos.
- Área de despacho, lugar donde se arreglan los platos antes de servir al comensal.
- Horno y asaderos, donde se ubican las máquinas y se cuecen las carnes como el pollo, res y cerdo.
- Caja, lugar donde se cobra los alimentos ingeridos al comensal y se toman los pedidos.
- Salón, lugar adecuado con el mobiliario de mesas y sillas donde el comensal espera y degusta del plato.

4.8. Tipo de restaurante

Pollo Gus es un restaurante de comida rápida que se especializa en asados, a la brasa y parrilla. Donde su principal ingrediente es el pollo, y su segundo la carne de cerdo y la carne de res. En un principio su producto principal fue el pollo pero debido a la demanda y a la oferta de la competencia no dudaron en ampliarse y ofrecer otro tipo de carnes para su menú inclusive postres.

4.9. Menú

El restaurante ofrece el siguiente menú a los comensales:

- Pollos: enteros, medios, cuartos, octavos, por presas
- Cerdo: chuleta rusa, chuleta ranchera, chuleta criolla, criollo salchicha.
- Sopas: aguado de menudencias, consomé de pollo.
- Hamburguesas: de pollo y res
- Guarniciones: arroz blanco, papas, yucas, chaulafán, ensaladas, menestras.
- Bebidas: aguas, gaseosas y jugos naturales de guanábana, mango o mora
- Postre: muss de mora, chocolate y maracuyá.

4.10. Servicios que ofrece

El restaurante ofrece los siguientes servicios:

- Servicio a la mesa: el que se brinda en el propio establecimiento.
- Servicio a domicilio, el que se entrega en el hogar. Cuentan con call center para la toma de pedidos. Se puede comunicar a los teléfonos: 2963-377 o 2963-211

4.11. Promoción y Publicidad

El restaurante ha utilizado varias maneras de hacer promoción: a través de la radio, vallas publicitarias, carros con voceros, entrega de volantes por toda la ciudad y el uso de parlantes ubicados desde fuera del restaurante indicando las promociones y los platos que ofrece el local. Además, existe una baja presencia del restaurante en las redes sociales como Facebook e Instagram.

Pollo Gus cuenta con una página web oficial sencilla en la que solo se limitan a mostrar el menú que ofrecen, sus promociones, números de teléfono y fotografías de los platos. En comparación con los otros restaurantes del mismo grupo, la página del Pollo Gus carece de información.

El restaurante ofrece combos previamente estructurados con un precio establecido como el combo sensación para el almuerzo y los combos familiares. Además, ofrece al comensal facilidades de cambio en las guarniciones o en las bebidas. Consta de un menú económico por lo que no cuentan con un día especial en el que se hagan rebajas.

4.12. Aplicación de las técnicas de restaurante en el restaurante Pollo Gus

De acuerdo con la entrevista y la visita in situ al restaurante Pollo Gus se determina que tanto la administración del establecimiento y el personal poseen un conocimiento medio-bajo en cuanto a la aplicación de las técnicas necesarias que se deben usar en un restaurante para brindar el servicio de calidad adecuado al comensal. Todo se detalla a continuación por puntos:

- **Limpieza e higiene**

La limpieza e higiene del restaurante se la realiza todos los días y está a cargo de cada uno de los que laboran en el área, es decir, en la cocina se encargan de la limpieza el cocinero y el chico del horno, del salón y de los baños se encarga el chico del salón y la cajera, etc. Como una buena ayuda el establecimiento cuenta con un manual de procesos

para realizar la limpieza, en el que detallan todos los implementos de limpieza necesarios ha usar en cada área. Cuentan también con equipos preventivos para evitar accidentes como letreros amarillos para colocar cuando el piso esta mojado.

- **Conservación y preparación de alimentos**

El personal encargado de la cocina y el horno son los encargados de la preparación y conservación de los alimentos en el restaurante. Cuentan con la ayuda de un manual de procedimientos para ello. De igual forma si cuentan con un manual para la conservación de los alimentos y con una buena maquinaria como, infrarrojo, congeladores, refrigeradores, hornos. A las que constantemente les dan mantenimiento

- **Mobiliario**

De acuerdo con la temática de comida rápida, el restaurante se ha abastecido de mesas de fibra de vidrio con base de hierro y sus sillas que van pegadas a ellas, las mismas que son fácil de limpiar. No usan manteles, servilletas de tela, centros de mesa, pero si usan la vajilla necesaria al igual que los cubiertos, además el restaurante se caracteriza por brindar al comensal unos guantes de plástico livianos para que el comensal no se ensucie, debido al hecho de tomar la comida con las manos por lo que se trata de comida rápida.

- **Personal**

El restaurante tiene conocimiento de que la primera impresión cuenta y saben que el que los recibe, es decir, los trabajadores deben estar correctamente vestidos, pulcros y ser amables. El personal del restaurante tiene su propio uniforme y está compuesto de un mandil, gorro, pantalón, camisa, zapatos.

4.13. Procedimientos para el servicio al cliente

Para el servicio y atención al cliente, el restaurante no cuenta con un manual en el que estén establecidos lineamientos o directrices, sin embargo, la administración del establecimiento ha determinado los siguientes puntos para que los trabajadores puedan atender al cliente:

1. Reciben al cliente, les dan la bienvenida y los sientan a la mesa
2. Brindan el menú y toman el pedido del cliente.

3. Ofrecen al cliente usar gel antiséptico antes de servirse los alimentos, mostrándole a los clientes que al restaurante le importa la salud del comensal
4. Para la comodidad del cliente sirven a la mesa los platos pedidos
5. Finalmente, los despiden con unas palabras de agradecimiento y de regreso.

4.14. Observaciones

Al aplicar la visita in situ se consigue observar algunos puntos importantes, las mismas que denotan que el restaurante tiene algunas limitaciones como:

- El supervisor se cambia cada 3 o 4 años, este punto es negativo porque los colaboradores deben adaptarse a la visión de cada nuevo supervisor que llega.
- No realizan un montaje de la mesa previo al servicio, punto importante que ha afectado en la afluencia de los comensales.
- El ambiente del restaurante es aburrido debido a que las mesas no cuentan con centro de mesa, manteles o individuales, cubiertos, entre otros, cualquier objeto que lo haga más acogedor.
- Sirven a la mesa siempre y cuando no haya demasiada ocupación en el restaurante, caso contrario es el comensal mismo quien debe esperar en el mostrador y llevar su comida a la mesa.
- Las promociones del restaurante mediante carros, parlantes o repartir boletines en la calle solo se las hace si el supervisor de turno las aprueba.
- Imagen inadecuada emitida por los colaboradores que sirven a la mesa.
- Material de las mesas y sillas del comedor incómodas para el comensal debido a su textura de fibra de vidrio.

5. CONCLUSIONES

La aplicación de las técnicas del restaurante engloba ítems como la preparación y conservación de los alimentos, la imagen y limpieza del restaurante, la imagen del personal de todas las áreas del local, el mise en place, el mobiliario y el servicio que brinda el establecimiento al comensal. No solo se trata de saber preparar un plato sino también de la preparación previa del restaurante, es decir, el pre-servicio, para poder continuar con el servicio en sí y no tener inconveniente alguno y poder culminar con el post-servicio, teniendo en mente la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Con la aplicación de la visita in situ y la entrevista se concluye que el restaurante Pollo Gus no cuenta con una misión, visión, valores, entre otros, puntos primordiales en cualquier establecimiento o empresa, ya que estos influyen un sentido de pertenencia al colaborador con el local y además marcan el rumbo de la empresa en el mercado, ya sea a corto o largo plazo.

El restaurante tiene muy bien repartidas las áreas de trabajo, pero no es el mismo caso en la asignación de las tareas al personal, por ejemplo: la cajera aparte de cobrar y recibir el pedido del cliente también sirve a la mesa o despacha el pedido, habiendo un personal exclusivo para realizar esas funciones.

La apariencia del personal del salón no es la adecuada en un concepto de sofisticación y no es agradable a la vista, debido a que se limitan a usar un pantalón jean con camisa de mangas cortas color blanco, una gorra y una malla, zapatos deportivos, y por encima un mandil de colores, elementos que transmiten una sensación de desordenados y sucios de los colaboradores.

Debido a la baja afluencia de clientes al restaurante los trabajadores se encuentran el mayor tiempo desocupados y por lo general se agrupan en la puerta y en la caja registradora esperando a que entren comensales. Pero esto no es algo bueno pues pueden asustar a los clientes cuando entran porque los quedan mirando de pies a cabeza.

El restaurante cuenta con un salón amplio para servir a los consumidores, pero la ambientación es aburrida y sosa a causa de la presentación de la mesa pues encima no tiene nada, no montan la mesa ni la decoran con adornos o con promociones del propio

sitio y este ha sido uno de los factores principales por lo que los comensales han dejado de acudir al restaurante. Las mesas y sillas del salón son incómodas al cliente por su textura de fibra de vidrio y además están pegadas a la mesa, lo cual no permite moverlas y el cliente mismo acomodarse a la distancia que el desee de la mesa.

Otro punto que afecta la ambientación del restaurante es que no tienen música de fondo, instrumental o de otro tipo, ni televisores que transmiten alguna programación, todos estos factores importantes que agradan al cliente y que atraen al cliente.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda al restaurante:

- Establecer una misión y una visión del restaurante.
- Establecer las funciones del personal bien claras, con relación al área en donde se desenvuelven.
- Cambiar el uniforme del personal de salón por uno más formal al servicio.
- Realizar el montaje de las mesas previo al servicio y apertura del restaurante, ya sea con manteles, con un pequeño adorno o promociones del sitio o servilletas o cubiertos o platos.
- Diseñar algún tipo de mantel o individuales del restaurante para las mesas del comedor.
- Redecorar el ambiente del salón del restaurante y agregar música ligera para hacer más acogedor el establecimiento.
- Cambio del material de las mesas y sillas del comedor. Más cómodas, con una altura adecuada y que sean por separado las mesas de las sillas.
- Atender y servir a la mesa todo el tiempo, no solo en baja ocupación
- Contar con un manual específico para el servicio del restaurante.
- Evitar el cambio constante del supervisor de área, pues esto afecta en la toma de decisiones para el local.
- Adaptar un espacio del restaurante en el que se adecue para realizar festejos, celebraciones como cumpleaños, con el fin de generar mayor afluencia al restaurante.
- Evitar la agrupación de los colaboradores en la puerta del restaurante, ya que esto puede ahuyentar al comensal. Dejar máximo uno o dos personas en la puerta para que reciban al cliente y lo sienten en la mesa.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Carvache, M., Carvache, W., & Torres, M. (2017, Julio). Análisis de satisfacción. La gastronomía de Samborondón - Ecuador. *Estudios y perspectivas en turismo*, 26(3), 731 – 745. Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322017000300013&lang=es
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019, Marzo). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. doi:10.4067/S0718-07642019000200073
- Coromoto, M., & Landaeta, N. (2016). Comportamiento de los niveles de calidad del servicio de comida rápida según las características de los usuarios. Municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Universidad & Empresa*, 59-84. doi:10.12804/rev.univ.empresa.31.2016.03
- Guzmán, A., & Cárcamo, M. (2014, mayo-junio). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos. *Acta Universitaria*, 24(3), 35-49. doi:10.15174.au.2014.503
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 71-91. Retrieved from file:///E:/complexivo/ContentServer%20(1).pdf
- Patrón, R., & Barroso, F. (2015, Enero). Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(1), 96 – 114. Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000100006&lang=es
- Rangel, E., & Ramírez, M. (2017, Diciembre). Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa outstanding host en la Av. Revolución de Tijuana. *Interamericana de ambiente y turismo*, 13(2), 138-143. doi:10.4067/S0718-235X2017000200138
- Salazar, D., & Burbano, C. (2017, Junio). Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector La Rumipamba, Pichincha, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 13(1), 2-14. doi:10.4067/S0718-235X2017000100002
- Salazar, D., & Osorio, M. (2016). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(3), 339-359. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180746305006.pdf>

- Sánchez, A. (2011). *Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante (UF0258)*. Andalucía - España: Innovacion y cualificacion, S.L. Retrieved from <https://basesdedatos.utmachala.edu.ec:2136/lib/utmachalasp/reader.action?docID=3211782&query=mise%2Ben%2Bplace>
- Schmal, R., & Olave, T. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. *Información tecnológica*, 25(4), 27-34. doi:10.4067/S0718-07642014000400005
- Vera, J., & Trujillo, A. (2017, Enero-Marzo). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *Innovar*, 27(63), 43-60. doi:10.15446/innovar.v26n63.60665
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018, Enero – Abril). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46 - 65. Retrieved from <file:///C:/Users/adri&belen/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionDelClienteBasadaEnLaCalidadDelServic-6881879.pdf>

8. ANEXOS

Anexo 1

Modelo de entrevista

Buenos días Sr./Sra./Srta., mi nombre es Belén Pizarro Ramírez y pertenezco a la Universidad Técnica de Machala. El propósito por el que me encuentro aquí es porque me encuentro realizando el proceso de titulación y le estaría muy agradecida si me ayudan respondiendo las siguientes preguntas. Gracias.

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en el restaurante?
2. ¿Cuántos años lleva abierto el restaurante al público?
3. ¿El restaurante Pollo Gus es una sucursal?
4. ¿Que tipo de restaurante es Pollo Gus, asadero o comida rápida?
5. ¿El restaurante cuenta con visión, misión, objetivos?
6. ¿Cual es el horario de atención del restaurante Pollo Gus?
7. ¿Cuántas áreas tiene el restaurante?
8. ¿En el restaurante se realiza el mise en place?
9. ¿El restaurante sirve a la mesa?
10. ¿Cree usted que el servicio a la mesa ha influido en el restaurante?
11. ¿El restaurante utiliza las respectivas técnicas para el servicio?
12. ¿Cuenta el restaurante con manuales para la limpieza, seguridad y conservación de los alimentos?
13. ¿Como conserva los alimentos el restaurante? ¿Qué equipo utiliza?
14. ¿De acuerdo a su percepción, el restaurante Pollo Gus está en crecimiento, madurez o declive?
15. ¿El restaurante tiene página web?
16. ¿Utiliza redes sociales el restaurante?
17. ¿El restaurante tiene competencia directa?
18. ¿Ha afectado la competencia al restaurante?
19. ¿El uniforme del personal es el correcto? ¿Cómo está conformado?
20. ¿El personal recibe comisiones?
21. ¿Qué servicios ofrece el restaurante?
22. ¿Tiene el restaurante un área para realizar eventos?
23. ¿El restaurante tiene ofertas?
24. ¿Tiene el restaurante un día especial de descuentos?
25. ¿En que se basa el menú del restaurante?
26. ¿El restaurante ofrece combos?
27. ¿Cuál es el tipo de cliente que llegan al restaurante?
28. ¿El restaurante se preocupa por el cliente? Ejemplo
29. ¿El material de las mesas y sillas es el adecuado?
30. ¿El restaurante realiza promociones? ¿mediante qué medios?

Anexo 2

Restaurante Pollo Gus Machala



Promociones del Restaurante Pollo Gus

