

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DURANTE EL AÑO 2008-2009.

**Autor: Sailema Altamirano Walter Rolando.
Tutor: Ing. Diego Melo.**

Ambato-Ecuador

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DURANTE EL AÑO 2008 – 2009”**. Presentado por el Sr. Walter Rolando Sailema Altamirano, egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción: 2009, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, considera que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente, para los trámites pertinentes.

LA COMISIÓN

Dr. M. Sc. Héctor Silva Escobar

Dra. Piedad Aguas Garcés

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Diego Melo, CC 180301736-5 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DURANTE EL AÑO 2008 - 2009**. Desarrollado por el egresado Walter Rolando Sailema Altamirano, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, octubre 26 del 2009

.....
TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA

Yo, Walter rolando Sailema Altamirano, con la cedula de identidad N° 180401916-2, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato UTA, declaro que los contenidos, ideas y fundamentos son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor del presente proyecto de investigación científica.

Ambato, octubre 26 del 2009

EL AUTOR

Walter Rolando Sailema Altamirano

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DURANTE EL AÑO 2008 - 2009.

Autor: Walter Rolando Sailema Altamirano

Tutor: Ing. Diego Melo.

Resumen: El presente proyecto de investigación lo realicé en el Hotel Florida C.A, el mismo que está desarrollado con el afán de buscar mejorar la calidad en la prestación del servicio del área de restaurante ya que en la actualidad es de gran importancia en cualquier tipo de establecimiento de carácter hotelero, cuyo propósito es captar a la mayor cantidad de clientela que le sea posible, para ello se desarrolló el presente proyecto investigativo ya que si se lo logra llevar a cabo se podrá obtener una mayor afluencia al restaurante y por consiguiente una mejoría notable en lo que a ingresos económicos para dicho establecimiento se refiere.

En el Hotel Florida suele ocurrir que la prestación del servicio al público impartida por el personal del área de restaurante no es la apropiada, lo cual lo he podido presenciar personalmente en las pasantías que las realicé en dicho establecimiento, razón por la cual he visto la necesidad de implantar un manual de procedimientos con lo que se podrá llevar a cabo de una manera más eficaz la difícil pero encomiable labor realizada para el personal en mención.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DE LA COMISIÓN CALIFICADORA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA DEL PROYECTO	iv
RESUMEN EJECUTIVO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.3 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	8
2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	8
2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	9
2.5 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	11
2.5.1 El servicio al cliente	12
2.5.1.1 Concepto de servicio al cliente	12
2.5.1.2 Clases de servicio al cliente	13
2.5.1.3 Efectos del mal servicio al cliente	13
2.5.3 El área de restaurante de un hotel	14
2.5.3.1 Tipos de restaurantes	14
2.5.3.2 Áreas de restaurante	15
2.5.3.4 Influencia del área de restaurante	15
2.5.4 Del personal del área de restaurante	16
2.5.4.1 Personal del área de restaurante	16
2.5.4.1.1 Cocina	16
2.5.4.1.2 El mesero	17
2.5.4.1.2.1 Funciones del mesero	17
2.5.4.1.2.2 Aptitudes del mesero	18

2.5.4.1.2.3 Valores del mesero	19
2.5.4.1.2.4 Requisitos Físicos	20
2.5.4.1.2.5 Condiciones de trabajo	20
2.5.4.1.2.6 Seguridad	20
2.6 HIPÓTESIS	20
2.7 VARIABLES	21

CAPÍTULO III

MARCO METODÓGICO

3.1 ENFOQUE	22
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	24
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	26
3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	28
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	36

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES	37
5.2 RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	
6.1 DATOS INFORMATIVOS	39
6.2 ANTECEDENTES	39
6.3 JUSTIFICACIÓN	39
6.4 OBJETIVOS	40
6.4.1 Objetivo general	40
6.4.2 Objetivo específico	40
6.5 MODELO OPERATIVO	41
6.6 TITULO	42
6.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	42
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicios hoy en día es muy importante para cualquier tipo de establecimiento y mucho menos si éste es de tipo hotelero, ya que su propósito es captar al mayor número de clientela posible, y esto se logra únicamente mediante una buena calidad de servicio y atención a la misma.

En el Hotel Florida suele ocurrir que a veces la calidad de servicio al público impartida es ineficaz, tal es el caso que mediante las pasantías que realicé en dicha institución he podido constatar una serie de inconvenientes suscitados en el departamento de restaurante y principalmente es la falta de calidad de servicio al público, razón por la cual he optado por mejorar la misma y así aumentar el número de clientes que acuden al restaurante y por consiguiente mejorar los ingresos económicos para el Hotel Florida.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicios hoy en día es muy importante para cualquier tipo de establecimiento y mucho menos si éste es de tipo hotelero, ya que su propósito es captar al mayor número de clientela posible, y esto se logra únicamente mediante una buena calidad de servicio y atención a la misma.

En el Hotel Florida suele ocurrir que a veces la calidad de servicio al público impartida es ineficaz, tal es el caso que mediante las pasantías que realicé en dicha institución he podido constatar una serie de inconvenientes suscitados en el departamento de restaurante y principalmente es la falta de calidad de servicio al público, razón por la cual he optado por mejorar la misma y así aumentar el número de clientes que acuden al restaurante y por consiguiente mejorar los ingresos económicos para el Hotel Florida.

CAPÍTULO I

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO DURANTE EL AÑO 2008 - 2009.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.

1.2.1.1 Contextualización.

En el Ecuador existen hoteles cinco estrellas, los cuales son de prestigio internacional, ya que muchos de estos provienen de grandes cadenas hoteleras, internacionales así por ejemplo tenemos al El JW Marriott Hotel Quito, Hilton, Sheraton, Decameron, Howard Johnson, etc. Los cuales cuentan con prestigiosos restaurantes, en donde además de servir platos internacionales, su menú cuenta con gran variedad en comida ecuatoriana.

En Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, y en otras ciudades de Ecuador, se encuentran numerosos restaurantes especializados en cocina local, en cocina ecuatoriana, sudamericana, fundamentalmente la oferta se basa en estos, pero también se encuentran restaurantes especializados en cocina internacional, ya sea europea, asiática o norteamericana, sobretodo en las grandes ciudades, así como los restaurantes, es por eso que se encuentra todo lo que se busca, si bien lo que más destaca es la cocina ecuatoriana, una cocina criolla basada en el arroz, la carne asada y los frijoles.

En el Ecuador un restaurante es un comercio en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

Comer en un restaurante de interior no tiene nada que ver con comer en uno en el litoral, la gastronomía costera está más basada en el pescado y en el marisco, mientras en el interior, la cocina está más basada en los platos típicos de carne.

En el Ecuador existe una amplia gama de establecimientos hoteleros repartidos por todas las ciudades y los hay para todos los gustos y de acuerdo a las capacidades económicas de las personas así como la gran variedad en cuanto a restaurantes se refiere.

El tungurahense siempre se ha caracterizado por su hospitalidad que acrecienta la belleza de sus paisajes periféricos, las iglesias, bienes culturales, gastronomía, ferias agrarias, artesanía, pequeña industria, industria y los miradores.

La hotelería y la Cámara de Turismo de Tungurahua están trabajando para que la producción económica del país camine de la mano y se unan para buscar mejores alternativas para nuestra provincia y ciudad.

En la provincia de Tungurahua varios hoteles cuentan con el servicio de restaurant los cuales ofrecen varias opciones para poder degustar de los diferentes platos típicos de la localidad; así como la comida internacional.

Existe además una amplia variedad de opciones en cuanto a escoger un restaurante de acuerdo al las necesidades que requiere el público al momento de decidirse por uno u otro establecimiento.

En nuestra Provincia los hoteles, hosterías que se destacan por poseer un buen servicio en el área de restáurate son:

Luna Runtun: Ubicado en la provincia del Tungurahua en la bella ciudad de Baños que posee un restaurante rústico y elegantemente decorado con pinturas de artistas ecuatorianos renombrados, respiración con el aire fresco del bosque de la Amazonía. Su especialidad es

Samary: Restaurant gastronómico con especialidades inspiradas en la diversidad culinaria del Ecuador y en la experiencia multicultural, que hacen del mismo único en su clase. Los

platos ofrecidos en su menú en su mayoría son de carácter gourmet, donde predominan las ensaladas y guarniciones.

Hostería Monte Selva: Magnífica por los servicios turísticos ofrecidos como: servicio restaurant, de naturaleza, preservación, sanación, descanso y deportes de aventura. Su comedor posee un área panorámica y su menú esta basado en platos típicos de la zona cuyos principales ingredientes son el pescado de agua dulce y la carne de res sin excluir a quienes prefieren la comida vegetariana.

Hotel Ambato: Está situado en la intersección de las calles Guayaquil 1801 y Rocafuerte, en pleno centro de la ciudad, donde se podrá disfrutar del confort de sus instalaciones así como de su excelente gastronomía a más de un ambiente tranquilo y acogedor. Su Cafetería goza de un buen prestigio pues es común que ejecutivos, profesionales y personas en general disfruten por la tarde del tradicional chocolate ambateño acompañado del pan de la localidad cuyo prestigio es reconocido a nivel nacional.

Como podemos observar en nuestra provincia existen hoteles y hosterías que brindan excelentes servicios de restaurante; pero lamentablemente son ínfimas, mas aun en la cabecera cantonal existe un solo hotel que cuenta con un área de restaurante que tiene una aceptación de los turistas ambateños, nacionales y extranjeros.

En Ambato existe una amplia gama de restaurantes cada uno con su toque especial en cuanto al servicio que se ofrece, para comodidad de los huéspedes alojados en un hotel de la localidad se ha creado el área de restaurante, la misma que en la mayoría de estos establecimientos no llena las expectativas de los clientes, debido a un sin número de razones entre las cuales podemos anotar:

- Calidad de alimentos.
- Variedad de platos a servir.
- El servicio al cliente.
- Ambiente brindado.

- Aseo interno y externo del local.
- La calidad de empleados con el que cuenta esa institución, etc.

Para focalizar nuestro problema hablaré del Hotel Florida C. A; el mismo que se creó el 10 de Noviembre de 1951.

En 1959 se amplió mediante la construcción de un nuevo edificio.

Hasta 1968 estuvo administrado por la Sra. Emela Sevilla de Vela.

En octubre de 1976 la familia Sevilla Callejas compra el Hotel y constituye la compañía anónima.

En 1981 se inicia la remodelación y ampliación de la capacidad de hospedaje pasando de 12 a 30 habitaciones en 1985.

A partir de 1992 hasta la fecha, la administración del Hotel está a cargo de la Sra. Cecilia Maldonado de Sevilla.

Desde 1994 la capacidad del Hotel es para 80 huéspedes, distribuidos en 39 habitaciones, además brinda servicio de sauna, turco e hidromasaje.

Lamentablemente el servicio del área de restaurante no tiene una gran aceptación por parte del huéspedes y público en general debido a la regular atención que prestan los empleados de esta área, razón por la cual los ingresos del hotel no se han visto aumentados por lo que es necesario identificar el problema existente, para que el área de restaurante preste las condiciones necesarias y adecuadas a fin de brindar un buen servicio, de esta forma tendría el mejor marketing conocido el cual es la publicad de boca en boca.

1.2.2 Formulación del problema.

¿La inadecuada atención del área de restaurante del Hotel Florida ha influido en la calidad de servicio al público durante el año 2008-2009?

1.2.3 Delimitación del objeto de investigación.

1.2.5.1 Delimitación del contenido.

- Campo: Hotelería.
- Área: Restaurante.
- Aspecto: Calidad de servicio.
- Período: marzo 2008- marzo 2009.

1.2.5.2 Delimitación temporal.

El presente proyecto se investigará durante el período marzo 2008 – marzo 2009 en el área de restaurante del Hotel Florida.

1.2.5.3 Delimitación espacial.

Ésta investigación se llevará a cabo en el Hotel Florida ubicado en la avenida Miraflores 11-31 de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua perteneciente a la región central del país.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es realmente importante el estudio que se realice en relación al área de restaurante, ya que nos servirá de gran utilidad para la toma de decisiones en relación al mejoramiento de la calidad de servicio por parte del Hotel Florida a su distinguida clientela. Además que al

mejorar el problema existente brindaremos al público en general la oportunidad de elegir entre varias opciones.

El presente proyecto así mismo será de gran utilidad para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería quienes podrán conocer más acerca del servicio de restaurante que se ofrece en un hotel.

El impacto del presente proyecto será tanto en lo social como en lo económico, ya que se podrá brindar un servicio de calidad por lo que se captará más ingresos económicos para el hotel en mención, y se prestara un mejor servicio al cliente, mejorando por ende la imagen del hotel dándole plusvalía sobre las demás instituciones similares en su clase dentro de la ciudad.

El presente proyecto es perfectamente factible debido a que es un problema actual que afecta no solo al Hotel Florida; sino que servirá a la ciudadanía para que esta sea bien atendida y tenga opciones para elegir el servicio.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la influencia del Área de Restaurant del Hotel Florida en la calidad de servicio al público.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el nivel de capacitación brindada al personal del área de restaurant.

- Analizar alternativas de solución al problema de la inadecuada atención al público del área de restaurante.

- Diseñar un manual de procedimientos que permita mejorar la calidad de servicio al público.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

La presente investigación no registra antecedentes de haber sido realizada anteriormente por lo cual se la considera a la presente como original la cual considero va a ser de gran utilidad para todas aquellas personas que se identifiquen con la hotelería fundamentalmente con el área de restaurante que hoy en día es una de las más importantes dentro del desenvolvimiento de un hotel.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Es importante considerar una concepción filosófica que oriente el desarrollo y buen desenvolvimiento, utilizando corrientes y tendencias que promuevan el bienestar social, mediante el cultivo del saber, pensar, hacer, ser y actuar.

Para el presente proyecto de investigación se desarrolla un análisis crítico, propositivo y constructivista social.

Criticar y proponer para construir y mejorar.

2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Es necesario hacer una referencia al componente axiológico, cuyo propósito es fomentar valores vinculados al sentido crítico de la realidad en la que se vive, participación,

solidaridad, creatividad, praxis social, cambio y transformación cualitativa para propiciar una sociedad más humana, justa , equilibrada y de servicio.

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Dentro de la legislación ecuatoriana existen normas para salvaguardar a los usuarios de los servicios turísticos que se ofrecen en nuestro país entre las cuales podemos anotar:

CAPÍTULO X DE LA LEY DE TURISMO

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;

- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y, c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

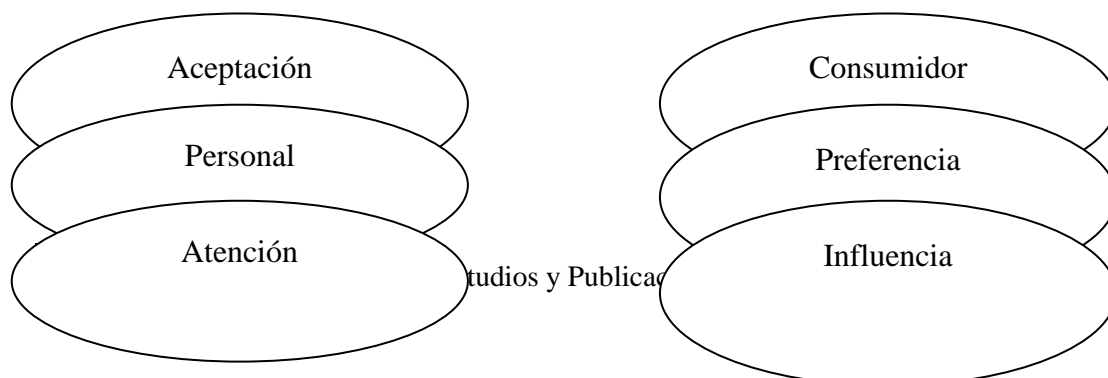
Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual, el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.¹

2.5 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



El área de restaurante

La calidad de servicio al público.

Variable Independiente

Variable Dependiente

2.5.1 El servicio al cliente

En este capítulo analizaré la importancia del servicio al cliente ya que es de vital importancia dentro de la aceptación de un restaurante, porque un cliente bien atendido siempre regresa; por lo que en este título analizaré varios conceptos sobre el servicio al cliente, las clases de servicio al cliente y los efectos de prestar un mal servicio, de tal manera que podamos enfocar que una adecuada atención será un punto clave para que el área de restaurante, sea acogida de buena manera por los huéspedes y público en general.

La calidad de servicio al público es el conjunto de componentes que constituyen la aceptación o rechazo por parte de los clientes, debido a la buena o mala atención que se ha recibido por parte de los encargados de prestar dicho servicio.

2.5.1.1 Concepto de servicio al cliente

- Servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.²
- El servicio al cliente es una filosofía que va más allá de la "capacidad de respuesta a las necesidades del cliente" y el "enfoque del cliente".
- Servicio al cliente se basa en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto a nivel de la interacción con los clientes como del diseño de

² Felipe Gallego, Jesús y Peyrolón Melendo, Ramón. **Diccionario de hostelería**. Hotelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar. Thomson Paraninfo. Madrid, 2004

servicios.

Para mi criterio luego de haber leído estos conceptos puedo decir que servicio al cliente es el esmero del proveedor de servicios, hacia la atención con el cliente de manera que este se encuentre bien atendido en todo momento, es decir desde su ingreso hasta su partida del lugar donde se presta el servicio.

2.5.1.2 Clases de servicio al cliente

Tres tipos de servicios son regularmente utilizados en el mercado latinoamericano: servicio francés, americano e ingles.

- El servicio americano: Es bastante sencillo. La característica que distingue este servicio es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un mesero la llevan a la mesa de los comensales.
- Servicio francés: Se encuentra en restaurantes en donde se sirve un clásico menú francés y que se sirve a una sofisticada clientela. La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente.
- Servicio Inglés: Consiste en presentar los alimentos en estilo buffet o autoservicio, donde los mismos clientes eligen el menú a consumir, existen 2 o más auxiliares de mesa tras el mesón de los alimentos para colaborarle al cliente a su servicio.

El servicio mas común en nuestro país es el Americano, porque brinda la facilidad de que el cliente no se aparte de su mesa como ocurre con el servicio ingles, además en Ecuador son pocos los restaurantes en donde se elaboré los alimentos en la mesa misma donde van a ser consumidos.

2.5.1.3 Efectos del mal servicio al cliente

Algunos de los principales efectos del mal servicio al cliente son:

- El mal servicio es la principal causa de la pérdida de clientes.
- Rechazo al local donde se recibió ese mal servicio.
- Poca o casi nula acogida del local que mostró a sus clientes un pésimo servicio.
- Desaparición del área donde se presta dicho servicio.

- Baja de imagen del establecimiento donde se prestó el mal servicio.³

Como podemos observar el mal servicio al cliente acarrea varios problemas cuyas consecuencias pueden ser catastróficas al nivel de cerrar un negocio o establecimiento. Por lo que es necesario que los prestadores de servicio en general pongan mas empeño en la atención hacia sus clientes, de manera que estos se encuentren satisfechos y opten por regresar y volver a consumir sus productos.

2.5.3 El área de restaurante de un hotel.

El área de restaurante es el departamento perteneciente a un hotel, en el cual se realizan eventos o simplemente se presta el servicio de alimentación a los clientes que acuden al mismo.

El área de restaurante debe ser acogedora y brindar además de una gran variedad de platos un buen servicio ya que con esto se podrá obtener mas réditos económicos para el hotel por lo que en este capítulo analizare todo lo referente al área de restaurante, su mejor lugar de ubicación, la variedad la menú y como influye positiva y negativamente para la imagen y economía del hotel.

2.5.3.1 Tipos de restaurantes

- **Restaurante buffet.** Es posible escoger uno mismo una gran variedad de platos cocinados y dispuestos para el autoservicio.
- **Restaurante de comida rápida** (*fast food*). Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, patatas fritas, pizzas o pollo. Algunas de las cadenas de restaurantes más conocidas son: McDonald's, Burger King, KFC, Pizza Hut o Domino's pizza.
- **Restaurantes de alta cocina o gourmet.** Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es a la carta o escogido de un menú, por lo que los

³ Dorado, José Antonio y Cerra, Javier. **Manual de servicio y atención al cliente.** Editorial Síntesis. Colección Hostelería y Turismo. Madrid, 1996

alimentos son cocinados al momento. El costo va de acuerdo al servicio y la calidad de los platos que consume. El servicio, la decoración, la ambientación, comida y bebidas son cuidadosamente escogidos.

- **Restaurantes temáticos.** Son clasificados por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes son según origen de la cocina, siendo los más populares en todo el mundo: La cocina italiana y la cocina china, pero también cocina mexicana, cocina japonesa, cocina española, cocina francesa, cocina peruana, cocina tailandesa, restaurantes espectáculo, entre otros.

2.5.3.2 Áreas de restaurante

La mejor ubicación para el área de restaurant es un ambiente tranquilo y acogedor, alejado del bullicio causado por los huéspedes, en hosterías la mejor ubicación es un sitio rodeado de jardines y amplias áreas verdes. Es locales deben poseer música ambiental ligera o clásica, a fin de que el comensal disfrute sus alimentos en tranquilidad alejándose de todos los problemas existentes en la sociedad.

La variedad del menú debe ser de acuerdo a la necesidad gastronómica y económica del cliente este puede variar desde platos simples a base de cereales, hasta platos especializados y exóticos con ingredientes cuyos precios son exuberantes.

Sus empleados deben tener conociendo sobre estos aspectos tales como el servicio al cliente, relaciones humanas, de tal manera que se cree una empatía con el cliente de esta manera este se va a sentir bien atendido satisfaciendo sus necesidades y dejara réditos económicos para el hotel y por ende para sus empleados.

2.5.3.4 Influencia del área de restaurante

La influencia del área de restaurante dentro de un hotel puede ser positiva o negativa debido a que si este tiene aceptación, servirá de marketing a fin de que otras persona ocupen esta área, además servirá de plataforma para impulsar el prestigio y desarrollo de un hotel. El restaurante de un hotel creara mas fuentes de trabajo y abrirá las puertas para que este no limite sus servicios de tal manera que sus ingresos económicos se eleven considerablemente

Por el contrario si un hotel posee un restaurante de mala calidad este influenciara en su prestigio y directamente en la aceptación del publico hacia su negocio y causara perdidas económicas al pueden desembocar en los siguientes efectos:

- Quiebra hotel
- Mala reputación
- Perdida de clientes.⁴

2.5.4 Del personal del área de restaurante

El personal del área de restaurante dentro de un hotel debe tener características adecuadas afines al cargo a desempeñar, por lo que en este titulo observaremos el personal necesario para la atención en el área indicada y las cualidades que estos deben tener, aquí hablare de las funciones del cocinero, mesero, y sus funciones y cargos a desempeñar

2.5.4.1 Personal del área de restaurante

2.5.4.1.1 Cocina.

La brigada de cocina incluye al siguiente escalafón de profesionales:

- 1.- ***Chef ejecutivo***. Responsable directo de la operación de la cocina.
- 2.- ***Sous chef***. Uno por cada uno de los turnos en los que la cocina este abierta y también para las operaciones semi-independientes dentro de un hotel.
- 3.- ***Garde Manger***. Es el supervisor de las comidas frías.
- 4.- ***Segundo Cocinero***. Tiene una combinación de responsabilidades que son semejantes a las de los chefs de partida de la brigada clásica, con excepción del Garde manger, Patissier y Panadero; y es asistido por los cocineros de partidas.⁵

⁴ Deltoro Lenguazco, Carmen. **El restaurante de un hotel**. Laertes ediciones. Barcelona, 2000

⁵ Armendariz Sanz, José Luis Thompson. **Personal del área de restaurante**. Paraninfo, s.a. 2001

5.- *Cocinero de órdenes cortas y de grill o parrilla*. Responsable de la preparación de las órdenes y de trabajar en la línea (el área de emplatado en la cocina), generalmente tiene poca participación en la preparación de comidas complejas.

6.- *Chef pastelero*. Planea el menú de los postres y prepara tartas, pasteles, repostería y otros postres, de igual manera es el chef responsable de esa área ya que para llegar al grado de Chef Patissier o Pastelero es necesario haber sido panadero, por lo tanto se presume que sea el jefe de repostería, pastelería y panadería.

7.- *Panadero*. Responsable de los panes y bollos, subalterno del chef pastelero.

8.- *Cocinero ayudante*. Es una posición de aprendizaje y es asignado a varias estaciones o partidas.

La complejidad del personal en la cocina es proporcional a la complejidad del establecimiento. El número de empleados no necesariamente refleja la calidad de la comida que se sirve en el establecimiento

2.5.4.1.2 El mesero.

- Persona encargada de servir y ofrecer las diferentes variedades de platos, a través de un excelente servicio basados en los estándares de calidad de la empresa
- Es el encargado de atender al cliente con cortesía y amabilidad, llevando a cabo labores de limpieza y conservación, con un servicio de calidad, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

2.5.4.1.2.1 Funciones del mesero

- Responsable del servicio a la mesa.
- Está obligado a prestar un servicio amable, eficiente y cortés con un alto grado de profesionalismo y compañerismo.

- Mantiene los preceptos en limpieza del área e instrumento de trabajo.
- Responsable en errores y omisiones en el cobro de cuentas de consumo.
- Encargado de resolver en primera instancia o definitivamente las quejas de los clientes o reportarlas al capitán o gerente.
- Responsable de la correcta realización de trabajos especiales o rotativos durante la preparación previa al servicio.
- Dar al cliente información de interés general.
- Participar en sesiones de capacitación y adiestramiento. Reportarse al capitán en turno al llegar al restaurante y al ausentarse.
- Supervisar el alistamiento de la estación de servicio realizada por su ayudante.
- Toma orden de alimentos y bebidas.
- Realizar el montaje de las mesas según el tipo de servicio requerido.

2.5.4.1.2.2 Aptitudes del mesero

Un mesero debe tener las siguientes aptitudes:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Toma de decisiones.
- Controla y resuelve situaciones problema.
- Manejo de recursos físicos y logísticos para el manejo de alimentos y bebidas.

- Iniciativa propia y excelente fluidez verbal.
- Agilidad en las técnicas de servir a la mesa.
- Buena memoria asociativa de nombres y datos.
- Tener excelente practica en el funcionamiento de equipos electrónicos y operativos.
- Gran sentido de pertenencia con el cargo asignado y la empresa.

2.5.4.1.2.3 Valores del mesero

Los valores con los que debe contar un mesero son:

- ***Respeto:*** Por sus compañeros de trabajo, consigo mismo y hacia los comensales.
- ***Honestidad:*** En la labor de sus funciones y en la prestación del servicio.
- ***Disciplina:*** En la realización de las metas personales y en conjunto de la empresa.
- ***Ética profesional:*** En la aplicación de los estándares de calidad en el ejercicio de sus funciones, administrando con justicia el cumplimiento de las normas y reglas de juego existentes en la actividad.
- ***Discreción:*** En el manejo de la información con los clientes y la competencia.
- ***Tolerancia:*** Adecuado manejo de las situaciones problema.
- ***Solidaridad:*** Apoyo incondicional hacia los compañeros de trabajo en la ejecución de labores a través de la pro actividad.

- **Sinceridad:** En la eficiencia de la prestación del servicio y el valor agregado.
- **Honradez:** En el manejo adecuado y preciso de la información.
- **Superación personal:** Tiene como prioridad capacitarse, actualizarse y profesionalizarse permanentemente en su actividad operacional.
- **Agilidad:** En el manejo de la información y de la prestación del servicio en la mesa.

2.5.4.1.2.4 Requisitos Físicos

Una persona que desee prestar sus servicios como mesero debe tener básicamente las siguientes cualidades físicas las cuales le ayudaran en el desempeño de las labores a el asignadas.

- Alta capacidad física para jornadas extensas de trabajo.
- Alta capacidad auditiva y visual.
- Adecuado estado de salud físico y mental.

2.5.4.1.2.5 Condiciones de trabajo

- **Ambiente:** Establecimientos Hoteleros.

2.5.4.1.2.6 Seguridad

Condiciones aptas y bajo estándares de calidad en las áreas de trabajo para el buen funcionamiento ejecución de las labores.⁶

2.6 HIPÓTESIS

⁶ Loewer, E. **Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global**, Maria del mar ediciones. Díaz de santos, s.a. 2001

El Área de Restaurante del Hotel Florida ha influido negativamente en la calidad de servicio al público durante el año 2008-2009.

2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: El área de restaurante.

Variable dependiente: La calidad de servicio al público.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

El enfoque para nuestra investigación es de tipo eminentemente cualitativo, ya que vamos a observar el desenvolvimiento del personal de restaurante para con los clientes que sean objeto de este servicio en el hotel.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En nuestra investigación se aplicará las modalidades tanto de campo como bibliográfica ya que ambas contribuyen de manera extraordinaria para nuestro tipo de investigación a realizar, ya que vamos a necesitar tanto de los documentos como también de visitas al Hotel Florida de la ciudad de Ambato.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación al que se llegará será el de tipo exploratorio ya que se podrá observar a todos y cada uno de los componentes del área de restaurante así como también los diferentes lugares donde se presta dicho servicio así como también la manera de servir al público concurrente a dicho sector.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La cantidad aproximada de personas que asisten al Área de Restaurante del Hotel Florida es de 100 personas para lo cual aplicaré la fórmula para saber el número exacto de personas al que debo encuestar.

$$n = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{100}{(0,05)^2 (100-1) + 1}$$

$$n = \frac{100}{(0,0025) (99) + 1}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0,2475}$$

$$n = \frac{100}{1,2475}$$

$$n = 80$$

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: EL ÁREA DE RESTAURANTE.

Conceptualización	Indicadores	Categorías o subconceptos	Ítems	Herramientas
Es el departamento perteneciente a un hotel, en el cual se realizan eventos o simplemente se presta el servicio de alimentación a los clientes que acuden al mismo.	Realización de eventos. Servicio de alimentación. Servicio a clientes	. En el hotel florida se han realizado varios eventos especialmente eventos sociales. . El restaurante del hotel florida presta servicio de alimentación todos los días. . La atención al cliente es regular razón por la cual es necesario la implementación de un manual de procedimientos.	1. - ¿El área donde se sirvió los alimentos estuvo limpia? 2. - ¿La mesa estuvo bien montada? 3. - ¿Los alimentos fueron servidos a su debido momento? 4. -¿Recibió su pedido tal como lo pidió?	Encuesta.

VARIABLE DEPENDIENTE: LA CALIDAD DE SERVICIO.

Conceptualización	Indicadores	Categorías o subconceptos	Ítems	Herramientas
Es el conjunto de componentes que constituyen la aceptación o rechazo por parte de los clientes, debido a la buena o mala atención que se ha recibido por parte de los encargados de prestar dicho servicio.	Aceptación Rechazo Buena atención. Mala atención.	Los clientes que han acudido al restaurante del Hotel Florida han demostrado aceptación. No han existido motivos para que los servicios del restaurante del Hotel Florida sean rechazados por los clientes. Los clientes que han acudido al restaurante del hotel florida han catalogado la atención como buena. La mayoría de clientes consideran que el servicio que presta el restaurante del Hotel Florida es regular.	5. -¿Cómo estuvo el servicio ofrecido de acuerdo a su perspectiva? 6. -¿El servicio estuvo acorde a sus necesidades y requerimientos? 7. -¿El mesero supo manejar bien las relaciones humanas y contestar sus inquietudes? 8. - ¿Cree Usted que con la aplicación de un manual de Procedimientos para el Área de Restaurante se mejoraría el servicio?	Encuesta.

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Preguntas básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y para proponer soluciones y alternativas al problema.
2.- ¿De qué problemas u objetivos?	Mejoramiento de la calidad del servicio al público.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Falta de capacitación al personal de restaurante debido la falta del manual de procedimientos del área de restaurante del Hotel Florida.
4.- ¿Quién o quienes?	Walter Sailema, estudiante del Octavo semestre paralelo "A" de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.
5.- ¿Cuándo?	Período marzo 2008-marzo 2009.
6.- ¿Dónde?	Ciudad de Ambato.
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez.
8.- ¿Qué técnicas?	Encuesta y entrevista.
9.- ¿Con qué?	Cuestionario.
10.- ¿En qué situación?	En los días de labores del hotel, de una manera objetiva.

3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada se procesará de la siguiente manera:

1. - Ordenación:

HOMBRES: 62

MUJERES: 38

Las encuestas fueron realizadas a personas entre 25 a 40 años de edad, el día Sábado 21 del presente mes y año.

2. - Sistematización:

Estas encuestas se realizaron desde las 19:00 hasta las 20:00, a personas del lugar.

3. - Gráficos estadísticos:

Mediante los gráficos se va a demostrar gráficamente la opinión que tuvieron las personas cuando se realizaron las encuestas.

4. - Interpretación:

La interpretación se la dará luego de cada gráfico estadístico a presentarse en el capítulo siguiente.

5. - Conclusión:

La conclusión será dada de igual manera a continuación de cada gráfico estadístico, después de la interpretación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

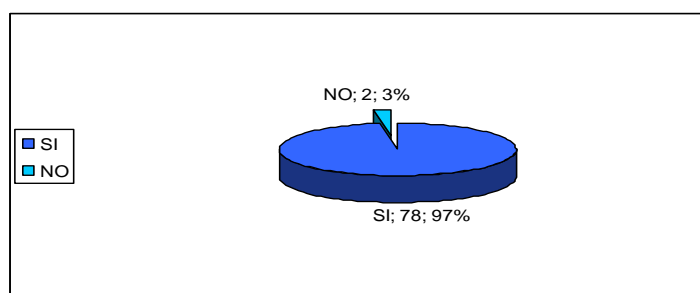
1. - ¿El área donde se sirvió los alimentos estuvo limpia?

Opciones	Nº personas	%
Si	78	97
No	2	3
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

78 personas encuestadas manifestaron que se les sirvió en una mesa limpia y tan solo 2 personas manifestaron lo contrario.



Interpretación:

La mayoría de los encuestados enunció que la limpieza del local era la adecuada y que el lugar donde se le sirvieron los alimentos estuvo limpia, sin sobras de alimento alguno o presencia de suciedad.

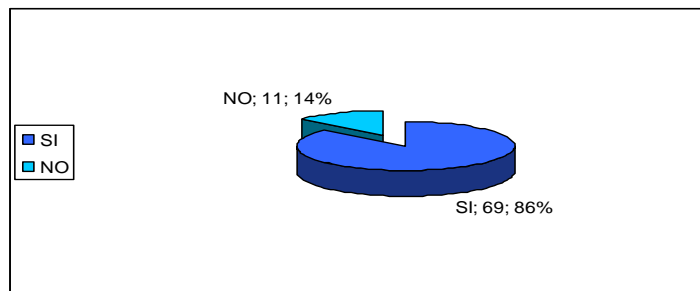
2. - ¿La mesa estuvo bien montada?

Opciones	Nº personas	%
Si	69	86
No	11	14
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

69 personas encuestadas manifestaron que la mesa estuvo bien montada y 11 manifestaron lo contrario.



Interpretación:

Las personas consultadas sobre el montaje de las mesas se pronunciaron mayoritariamente con una respuesta afirmativa, con lo cual podemos denotar que el conocimiento de los meseros sobre protocolo requerido es bien manejado por los mismos.

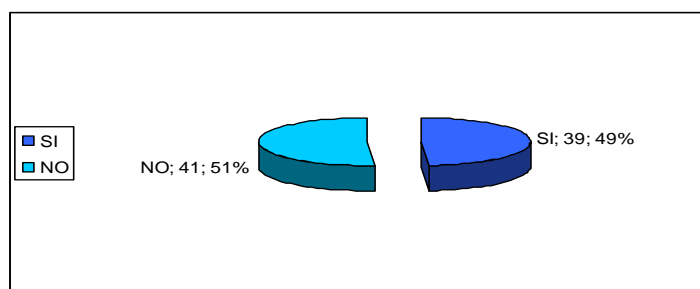
3. - ¿Los alimentos fueron servidos a su debido momento?

Opciones	Nº personas	%
Si	39	49
No	41	51
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

39 personas se pronunciaron de manera afirmativa, mientras que 41 contestaron negativamente.



Interpretación:

Las personas al ser encuestadas sobre si los alimentos fueron servidos a tiempo tienden a pronunciarse negativamente aunque no es tan grande la diferencia, a tal punto que al interpretar este resultado podemos decir que hay un porcentaje casi igual por las dos alternativas con lo que podemos denotar que el servicio dentro del área de restaurante en el Hotel Florida tiene que mejorar con respecto al servicio por parte de los meseros.

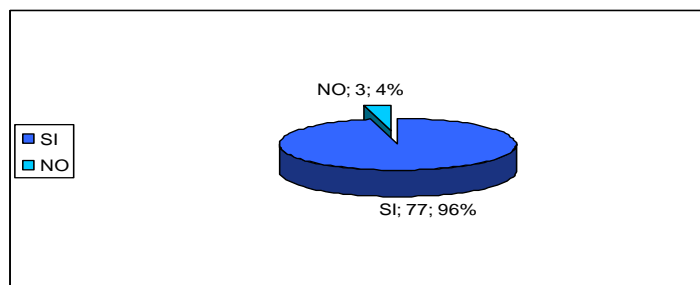
4. -¿Recibió su pedido tal como lo pidió?

Opciones	Nº personas	%
Si	77	96
No	3	4
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

77 personas confirmaron que su pedido entregado como lo pidieron, y solamente 3 personas no estuvieron de acuerdo con su pedido.



Interpretación:

La mayoría de los clientes encuestados afirma que su pedido fue llevado tal como lo pidió con lo que podemos concluir que los meseros tienen las aptitudes necesarias para realizar el trabajo, ya que poseen la retentiva necesaria, para recordar los pedidos y traerlos a la mesa, lamentablemente la falta de un manual de procedimientos, causa una verdadera crisis en el servicio al cliente.

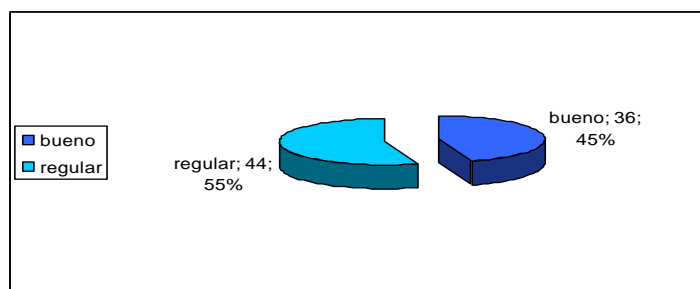
5. -¿Cómo estuvo el servicio ofrecido de acuerdo a su perspectiva?

Opciones	Nº personas	%
Bueno	36	45
Regular	44	55
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

El 36 de los encuestados se pronunciaron diciendo que el servicio estuvo bueno, mientras que 44 respondieron que el servicio estuvo regular.



Interpretación:

Un gran porcentaje de los encuestados afirma que el servicio recibido durante su servicio en el restaurante del Hotel Florida fue regular, debido a la falta de un manual de procedimientos que regulen las actividades y relaciones interpersonales que deben tener los

trabajadores del área de restaurante con los clientes, para que de esta manera estos se sientan satisfechos del servicio y promocionen al restaurante.

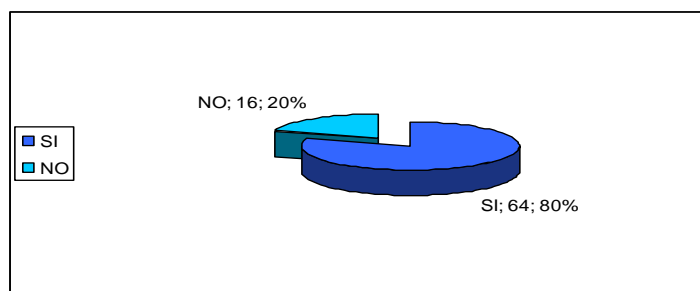
6. -¿El servicio estuvo acorde a sus necesidades y requerimientos?

Opciones	Nº personas	%
Si	64	80
No	16	20
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

66 personas respondieron que el servicio si estuvo acorde a sus necesidades y requerimientos, mientras que 14 personas optaron por responder lo contrario.



Interpretación:

Se puede observar que una considerable parte de encuestados responde que sus requerimientos no fueron correctamente atendidos podemos deducir que existe una falencia respecto al personal que labora en el área de restaurante del Hotel Florida, por lo que es de imperante necesidad normar sus actividades y relaciones con los clientes para lo cual la

mejor alternativa seria la implementación de un manual de procedimientos que contenga normas adecuadas para los empleados.

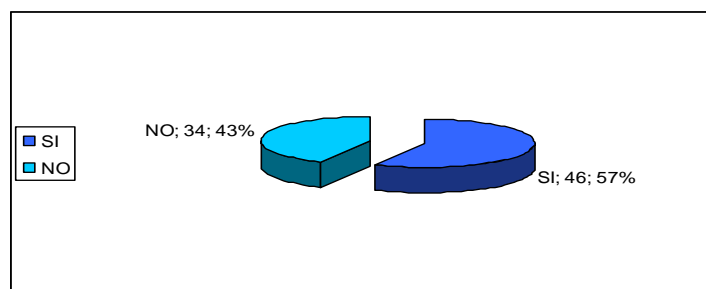
7. -¿El mesero supo manejar bien las relaciones humanas y contestar sus inquietudes?

Opciones	Nº personas	%
Si	46	57
No	34	43
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

46 de los encuestados manifestaron que si, mientras 34 personas manifestaron que no.



Interpretación:

Los clientes encuestados en gran porcentaje supieron decir que las relaciones humanas y el trato que recibieron por parte del personal que labora en el área de restaurante del Hotel Florida no fue el adecuado y que deja mucho que desear que los meseros no tienen la

paciencia debida con los clientes además de no tomar su pedido con la debida precaución y que en ocasiones tuvieron que dictar su pedido al mesero en mas de una ocasión.

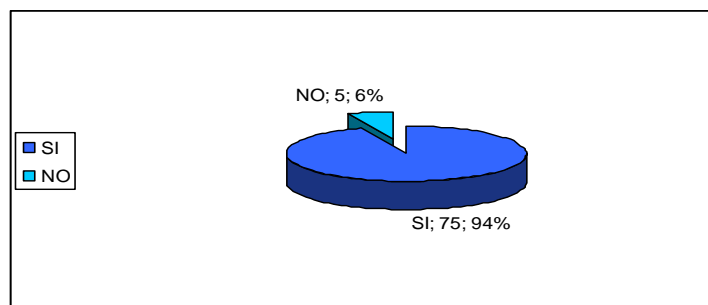
8.- ¿Cree Usted que con la aplicación de un manual de Procedimientos para el Área de Restaurante se mejoraría el servicio?

Opciones	Nº personas	%
Si	75	94
No	5	6
Total	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a consumidores del Restaurante del Hotel Florida.

Autor: Walter Sailema A.

5 de las personas encuestadas se inclinaron por la opción no, mientras que un aplastante grupo de 75 personas afirmaron la necesidad de la implementación de un manual de procedimientos.



Interpretación:

Casi la totalidad de los encuestados manifestaron que con la implementación de un manual de procedimientos para el Área de Restaurante del Hotel Florida el servicio mejoraría y por ende la afluencia de público sería mejor.

Por lo visto en las respuestas de esta pregunta es por mas obvio que es necesario la implementación del manual de procedimientos para el área de restaurante con lo cual la atención mejoría no solo en el trato al cliente sino que el servicio atraería a mas clientes y los que ya han probado el servicio estarían encantados de volver y por ende dejar más réditos económicos para el hotel en mención.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Después de haber investigado y elaborado un cuidadoso estudio de las encuesta y las entrevista, dentro de lo que es la parte metodológica del presente trabajo, se puede observar que de estas se desprenden resultados directamente relacionados con la hipótesis planteada es decir que el Área de Restaurante del Hotel Florida si ha influido negativamente en la calidad de servicio al público durante el año 2008-2009; por lo que se puede afirmar que el personal del Área de Restaurante del Hotel Florida necesita imperiosamente de un manual de procedimientos con lo cual se logrará una adecuada atención y servicio al cliente para de esta manera el hotel reciba más réditos económicos y el publico en general se sienta satisfecho de recibir un buen servicio por parte del personal en mención.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión de que el área de restaurante muestra falencias, ya que muchas de las personas encuestadas manifiestan su inconformidad con el servicio brindado el mismo que necesita y debe ser corregido.

De igual manera se concluye que los usuarios del área de restaurant manifestaron su conformidad con el aseo, montaje de mesa, la calidad y cantidad del alimento proporcionado, y medianamente conformes con el servicio prestado por los saloneros del local.

Debo indicar que un gran porcentaje de encuestados manifestaron que sería de utilidad brindar capacitación o asesoría al personal sobre las relaciones cliente-prestador de servicios ya que se observó falencias por parte del personal de saloneros, con lo que concluyo que si bien el Área de Restaurante del Hotel Florida presta un buen servicio este puede mejorar considerablemente.

5.2 RECOMENDACIONES

Recomiendo saciar las necesidades del los consumidores del Restaurante del Hotel Florida y buscar corregir las falencias existentes en el servicio brindado.

Se debe continuar manteniendo parámetros que los clientes consideran que están bien como son el aseo, montaje de mesa, la calidad y cantidad del alimento proporcionado, y más bien mejorarlos más de ser posible para poder captar a más clientes a consumir nuestros servicios.

Yo recomiendo la elaboración de un manual de procedimientos para el Área de Restaurante del Hotel Florida, para de esa forma poder llevar a cabo de mejor manera sus actividades cotidianas con su distinguida clientela, lo que lo impulsaría a ser uno de los mejores restaurantes de su tipo y por ende el hotel obtendrá más y mejores réditos económicos para su institución como tal.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Tema: Manual de procedimientos para el área de restaurante del Hotel Florida.

6.1.2 Institución: Hotel Florida C. A

6.1.3 Beneficiarios: Personal de saloneiros del Área de Restaurante del Hotel Florida.

6.1.4 Ubicación: El Hotel Florida C. A se encuentra ubicado en la Av. Miraflores.

6.1.5 Tiempo: 2 meses

6.1.6 Responsable: Investigador Walter Sailema A.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Luego de analizar el servicio existente en el área de restaurante del Hotel Florida podemos deducir que es imperante la necesidad de crear un manual de procedimientos para el personal que labora en la área antes nombrada, para de esta forma lograr un servicio más eficiente y obtener los réditos económicos esperados por los propietarios del hotel, además de brindar un mejor servicio hacia los clientes que ocupen los servicios del Restaurante.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Una de las recomendaciones del presente trabajo determina la conveniencia de realizar un manual de procedimientos para el Área de Restaurante del Hotel Florida, razón por la cual se justifica plenamente la presente propuesta.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Crear un manual de procedimientos para el personal del Área de Restaurante del Hotel Florida.

6.4.2 Objetivos específicos

- Buscar la satisfacción del cliente mediante la óptima aplicación del manual de procedimientos para el personal del área de restaurante.
- Brindar el mejor servicio existente en el mercado hacia la distinguida clientela del Hotel Florida.

6.6 TÍTULO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE RESTAURANTE DEL HOTEL FLORIDA.

6.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE INSUMOS Y ATENCIÓN DE DESAYUNOS

Objetivo

Mantener a punto todos los insumos necesarios para brindar una atención excelente en la cafetería y el restaurante durante el desayuno.

Responsables

El equipo de salones

Revisión de la imagen personal:

- Revisar que el uniforme se encuentre impecable (limpio y bien planchado) las manos bien lavadas y uñas recortadas el cabello bien peinado, rostro bien afeitado y los zapatos bien lustrados.

Revisiones previas a la iniciación del servicio:

- Retirar comandas facturadas de recepción en día anterior y entregar en cocina.
- Revisar en la cafetería o restaurante que las mesas y sillas se encuentren bien ubicadas en el lugar correspondiente y el montaje adecuado, incluido cafetero y azucarero.
- Hacer cambios y reubicación de mesas y sillas en caso de ser necesario.
- Revisar el área de preparación de insumos a fin de que todos los insumos que se necesitan para servir el desayuno estén a punto; azúcar, café, sal, servilletas, queso, mantequilla, etc.
- Despejar el área donde se colocarán la vajilla o utensilios utilizados después del servicio.
- Revisar que exista el suficiente numero de comandas en el lugar designado.

Tiempo

Estas actividades se inician a las 6H50 y se concluye a las 7h00 cuando se inicia la atención a los clientes.

Toma de pedidos del desayuno:

- Tomar el pedido informándoles a los clientes de manera detallada todas las opciones que ofrece el hotel para el desayuno (previamente el salonero debe informarse de las opciones que se puede ofrecer en el desayuno: jugos, frutas, etc.)
- Por otra parte se debe preguntar al cliente el tipo de jugo que se quiere servir, el tiempo de cocción de los huevos que le guste y algunas otras opciones que prefiera.
- Tomar el pedido en la comanda para desayunos anotando el tipo de jugo tipo de huevos, leche o aromáticos, porción de fruta y extras según formulario.

- El formulario bien llenado se entregará en cocina para la preparación del pedido y la elaboración del reporte de consumo.

Despacho de desayunos:

- En la cocina, se leerá en alta voz el pedido y la comanda se colocará en el corcho dispuesto para el efecto a fin de que el equipo de cocina prepare el pedido.
- Inmediatamente de entregado el pedido en cocina se procederá a servir el pan la mermelada, el queso y la mantequilla que se colocarán en la mesa, según el instructivo.
- Servir el jugo, los huevos y luego la leche o agua caliente.
- Hacer firmar la comanda al cliente dando el agradecimiento por preferirnos (según instructivo de elaboración de comanda).
- Retirar el menaje usado y preparara el puesto montar la mesa nuevamente para atender a otro cliente en caso de necesidad.
- Desmontaje de mesas y colocar en el lavadero la vajilla y cubiertos para lavar retirar mantelería sucia y colocar en el tacho para manteles sucios.

Aseo del menaje y ordenamiento de los insumos:

- Lavar y secar el menaje.
- Ubicar en el lugar correspondiente y de manera ordenada.
- Limpiar el área de preparación de los insumos.

Elaboración de notas de pedido:

- Revisar los materiales de aseo y los insumos y hacer la lista de pedidos para entregar a requisiciones.

Servicio de desayuno.

- En el contacto con el cliente se debe saludar y dar la bienvenida.
- Ofrecer todo lo que el hotel dispone para brindarle en el desayuno.
- Que el servicio se lo realice en el tiempo estimado de 15 minutos máximo.
- Chequear que los platos estén bien presentados.

Mantelería clasificada y cortada.

Se debe clasificar la mantelería, servilletas y limpiadores sin mezclar ropa seca con mojada y sin mezclar la ropa limpia con la sucia

PROCEDIMIENTO DE MONTAJE DE MESAS Y ATENCIÓN DE ALMUERZOS, CENAS Y PLATOS A LA CARTA

Objetivos:

Ofrecer un ambiente agradable a los clientes con una excelente presentación de las mesas tanto en la cafetería como en el restaurante a fin de que los clientes se sientan cómodos y satisfechos de servirse el almuerzo, la cena o los platos a la carta, como si estuvieran en su propia casa.

Revisiones previas a la iniciación del servicio:

- Revisar la lista de huéspedes y la hoja de trabajo para saber el número aproximado de personas a las que se va a atender así como el menú y el tipo de servicio que se va a brindar.
- Revisar en la cafetería o restaurante que las mesas y sillas se encuentren bien ubicadas en el lugar correspondiente y con mantelería.
- Revisar la vajilla y cubiertos que se van a necesitar y realizar el montaje de mesas.
- Revisar el área de preparación de insumos a fin de que todos los insumos que se necesitan para servir el almuerzo, merienda o platos a la carta se encuentren a punto.
- Despejar el área dónde se colocarán la vajilla y utensilios utilizados del servicio.
- Revisar que exista el suficiente número de comandas en la lugar designado y ponerse el uniforme.
- Solicitar en cocina la información necesaria sobre el menú y platos a la carta o especiales para ofrecer a los clientes de todos los alimentos que el hotel está vendiendo.

Revisión de la imagen personal:

- Revisar que el uniforme se encuentre impecable, las manos bien lavadas y uñas recortadas el cabello bien peinado, rostro afeitado y los zapatos bien lustrados.

Toma de pedidos de almuerzos, cenas o platos a la carta:

- Previo a la toma del pedido, el salonero dará la salutación respectiva y entregará la carta al cliente.

- Luego le informará de manera detallada la opción que el hotel ofrece para el almuerzo o cena.
- Tomar el pedido en una hoja de papel que el salonero debe tener a mano. Además se debe preguntar al cliente, el tipo de bebida que desea servirse el estado de cocción de la carne y ofrecerle también postre o ensaladas extras y presentarle opciones de combinaciones a fin de darle la oportunidad de escoger.
- El pedido se entregará inmediatamente en cocina leyendo en alta voz y colocándolo en el corcho dispuesto para el efecto. En el pedido se anotará en forma detallada todo lo que el cliente solicita, el tipo de jugo o bebida, el tipo de carne con su estado de cocción, el tipo de postre, así como también los extras.
- Una vez entregado el pedido en cocina inmediatamente se servirá a la mesa el ají, el pan y la bebida que el cliente ordenó.

Despacho del almuerzo, cena o plato a la carta

- En el caso que el cliente prefiera servirse el menú se procede primero a servir la sopa y el salonero de manera prudente estará pendiente a que haya terminado para retirar el plato de la mesa, dejarlo en cocina y servir inmediatamente el plato fuerte.
- En caso que el cliente prefiera un plato a la carta se debe informarle el tiempo que demorará atender su pedido.
- Tanto en el pedido de menú como en el pedido de plato a la carta se sirve el postre y/o los extras solicitados inmediatamente después de retirar el plato de la mesa.
- Mientras el cliente está terminando de servirse lo que solicitó, el salonero debe acercarse discretamente para preguntarle si desearía algo más para servirle en caso que así lo prefiera y luego retirarse a elaborar la comanda.

- Se elabora la comanda sobre todo lo consumido en el caso de que el cliente esté hospedado en el hotel se anota el número de habitación y el nombre e inmediatamente se procede a hacerle firmar. Finalmente esta comanda será entregada en Recepción para su facturación.
- En caso de que el cliente no esté hospedado en el hotel se elabora la comanda y se entrega en Recepción para que a su vez se elabore la factura se le entregue al cliente y finalmente se cobre.
- La atención al cliente en el restaurante concluye con la entrega de la factura de consumo y el agradecimiento que el salonerero debe brindar por la preferencia.
- Una vez que el cliente se levanta de la mesa, después de entregarle la factura se procede a retirar el menaje usado para volver a preparar el puesto o montar nuevamente la mesa a fin de atender a otro cliente en caso de necesidad.

Aseo del menaje, ubicación en el lugar y ordenamiento de los insumos:

- Lavar y secar el menaje
- Ubicar en el lugar correspondiente y de manera ordenada
- Limpiar el área de preparación de los insumos.

INSTRUCTIVO MONTAJE DE MESAS Y SERVICIO DE DESAYUNO

- Colocar el mantel con su respectivo cubre - mantel en forma diagonal.
- Se coloca el plato base al frente de cada silla, con una distancia de aproximadamente un dedo desde el filo de la mesa.
- Sobre el plato base, se coloca la servilleta de tela y la de papel en el costado derecho del plato base y en forma de triángulo hacia fuera.
- Los utensilios que se ocuparán serán los siguientes: el cuchillo, que se colocará al costado derecho del plato base, sobre la servilleta de papel con el filo hacia adentro; El tenedor, que se ubicará al costado izquierdo del plato base, a la misma altura del cuchillo y; la cucharita que se colocará en la parte superior del plato base con dirección a la izquierda.
- La taza para el café con su respectivo plato, junto con el cuchillo a la altura el plato base.
- En el centro de la mesa se colocará el dormen conjuntamente con el café y el azucarero y otros insumos que el cliente solicite como chocolate, té, aromáticas, etc.
- El jugo se colocará en la parte superior derecha del plato base y el paño en el centro de la mesa.
- En el costado derecho, junto al cuchillo se colocara la mantequilla, el queso y la mermelada.

- Los huevos en cualquier preparación, se colocarán sobre el plato base.
- Inmediatamente, se servirá la leche o el agua caliente, según lo que el cliente haya solicitado y se lo hará en las jarras niqueladas.
- En caso que el cliente solicite porción de frutas, se servirá antes de servir los huevos.
- Una vez concluido con todo lo que se ofrece en el desayuno, el salonerero debe estar pendiente del cliente, en caso de que solicite algún adicional.
- Cuando el cliente ha terminado su desayuno y se predispone a levantarse, debe hacerse firmar la comanda, agradeciendo su presencia.
- Después que el cliente se levanta de la mesa, se procede a recoger los sobrantes de mantequilla, mermelada y queso y guardar en el sitio respectivo; la mantequilla y el queso en la refrigeradora, la mermelada en la alacena y los residuos en un recipiente designado para el efecto.
- Luego se retira el menaje y se limpia el lugar ocupado, recogiendo las migas de pan en el charol procurando no ensuciar el piso.
- Inmediatamente, la comanda debe ser entregada en recepción para su facturación sí es del caso.

DEFINICIONES:

Montaje de mesas: Significa arreglar las mesas tendiendo los manteles, ubicando la vajilla, los cubiertos, las servilletas y demás utensilios de manera que brinde una apariencia agradable a los clientes.

Comandas de desayuno: Son los formularios donde se anotan los consumos.

Menaje: Son todos los utensilios que se utilizan para brindar el servicio del desayuno, almuerzos, cenas y eventos: vajilla, cubiertos y cristalería.

Insumos: Azúcar, sal, café, mermeladas, queso, mantequilla, servilletas, ají pimiento, pan.

Bibliografía

- ARMENDARIZ Sanz, José Luis; Editorial Thompson. (**Personal del área de restaurante**). Paraninfo, s.a. 2001
- DELTORO Lenguazco, Carmen. (**El restaurante de un hotel**). Laertes ediciones. Barcelona, 2000
- DORADO, José Antonio y CERRA, Javier. (**Manual de servicio y atención al cliente**). Editorial Síntesis. Colección Hostelería y Turismo. Madrid, 1996
- Felipe Gallego, Jesús y Peyrolón Melendo, Ramón. (**Diccionario de hostelería**). Hotelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar. Thomson Paraninfo. Madrid, 2004
- LEY DE TURISMO. Corporación de estudios y Publicaciones, marzo de 2009 Quito-Ecuador.
- LOEWER, Edward. (**Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global**), Maria del mar ediciones. Díaz de santos, s.a. 2001

ANEXOS

ENTREVISTA

Entrevista realizada a la Señora Doña Cecilia de Sevilla Gerente del Hotel Florida de la ciudad de Ambato.

¿En qué año fue creada el Área de Restaurante del Hotel Florida?

El Área de Restaurante del Hotel Florida fue creada junto con la creación del Hotel en sí, es decir el 10 de Noviembre de 1951.

¿Ha obtenido buenos réditos económicos gracias al Área de Restaurante del su prestigioso hotel?

Pues si he obtenido buenos réditos económicos gracias al área de restaurante de mi hotel, ya que algunos de nuestros huéspedes prefiere quedarse a consumir los alimentos en nuestro propio restaurante.

¿Ha llegado a sus oídos alguna queja de algún cliente que ha asistido al Área de Restaurante?

Pues sin han habido quejas de clientes respecto a la atención que se les ha brindado, manifestado su inconformidad debido a alguno u a otro tema, ya que es muy difícil tener a todos los clientes satisfechos, pero eso es lo que se pretende hacer cada vez que llega un nuevo cliente al hotel.

¿Cómo calificaría el desenvolvimiento de los empleados del Área de Restaurante?

Yo lo calificaría de bueno ya que cada uno de ellos busca ser excelente imagen del hotel y llenar las expectativas de los clientes, claro que a veces eso no se lo puede cumplir al cien por ciento por más ganas que ponga dicho empleado.

¿Estaría usted dispuesta a invertir dinero a fin de que mejore el servicio el Restaurante del Área de Restaurante del Hotel Florida?

Claro que si, ya que si mejora esta área de gran importancia para los intereses del hotel se podría captar a más publico, no solamente a los huéspedes del hotel, sino que también al público en general.

¿Cree usted que con la implementación de un manual de procedimientos para el Área de Restaurante los ingresos mejorarían para el Hotel?

Pues esa sería una gran opción ya que el hotel no posee actualmente un manual de procedimientos para el Área de Restaurante y si se implementaría dicho manual pues se podría captar a más publico y por consiguiente mejorarían ostensiblemente los ingresos económicos para el mismo.

Muchas gracias....