

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “Análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán para determinar la calidad de servicios que ofrecen”

Tesis de grado.

AUTOR: Yadira Alexandra Portilla Burbano

ASESOR: Eduardo Javier Pozo Burgos. Mg.

TULCÁN -ECUADOR

AÑO: 2013

## **CERTIFICADO.**

Certifico que la estudiante Yadira Alexandra Portilla Burbano con el número de cédula 04014017979 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán para determinar la calidad de servicios que ofrecen”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

-----

Ing. Javier Pozo Burgos.

Tulcán, 18 de febrero del 2013.

## **AUTORÍA DE TRABAJO.**

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Turismo y Ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Yo, Yadira Alexandra Portilla Burbano con cédula de identidad número 0401401799 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

**f.....**

Yadira Alexandra Portilla Burbano.

Tulcán, 18 de febrero del 2013

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.**

Yo, Yadira Alexandra Portilla Burbano, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, 18 de febrero del 2013

-----  
Yadira Alexandra Portilla Burbano  
CI 0401401799

## **AGRADECIMIENTO.**

A Dios por iluminarme y darme la sabiduría y constancia que fueron necesarias para la realización de este proyecto de grado.

A mi director de tesis, **Ing. Javier Pozo Burgos** por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que finalice con éxito el presente trabajo.

A mis padres por su amor cariño y comprensión.

## **DEDICATORIA.**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mis padres.**

Quienes cuidaron de mis hija mientras realizaba mis estudios por *haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.* ¡Gracias! Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

### **A mis hijas Paula Andrea y Ariana Yudith.**

Quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar mis estudios y por su amor, esto es para ustedes PRINCESAS....

### **Al amor de mi vida Walter Carangui**

*Por los ejemplos de logro, constancia e inteligencia que lo caracterizan y que me ha infundado a lo largo de este camino, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.*

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO.....	i
AUTORÍA DE TRABAJO.....	ii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE DIAPOSITIVAS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	- 1 -
ABSTRACT.....	- 2 -
KICHWA.....	- 3 -
INTRODUCCIÓN.....	- 4 -
I. EL PROBLEMA.....	- 5 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 5 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 6 -
1.3. DELIMITACIÓN.....	- 6 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 6 -
1.5. OBJETIVOS.....	- 8 -
1.5.1 Objetivo General.....	- 8 -
1.5.2 Objetivos Específicos.....	- 8 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	- 9 -

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 9 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL. ....	- 10 -
2.2.1. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE.....	- 13 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA. ....	- 17 -
2.3.1. Lo Humano: .....	- 17 -
2.3.2. Lo Turístico:.....	- 17 -
2.3.3. Lo Económico: .....	- 17 -
2.3.4 Lo Social:.....	- 18 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	- 18 -
2.5. IDEA A DEFENDER.....	- 35 -
2.6. VARIABLES. ....	- 35 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 36 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 36 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 37 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 38 -
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	- 38 -
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 39 -
3.6.1. Análisis de resultados.....	- 39 -
3.6.2. Interpretación de datos.....	- 99 -
3.6.3. Validación de la idea a defender.....	- 101 -
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 101 -
V. PROPUESTA.....	- 104 -
5.1. TÍTULO.....	- 104 -



5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA. ....	- 104 -
5.3. JUSTIFICACIÓN. ....	- 104 -
5.4. OBJETIVOS. ....	- 105 -
5.4.1. Objetivo General:.....	- 105 -
5.4.2. Objetivos Específicos:.....	- 105 -
5.5. FUNDAMENTACIÓN. ....	- 106 -
5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA. ....	- 107 -
Instrumentos. ....	- 126 -
Presupuestos. ....	- 126 -
Recursos.....	- 126 -
VI. BIBLIOGRAFÍA. ....	- 128 -
VII. ANEXOS. ....	- 130 -
ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE .....	- 130 -
POSILLERO.....	- 134 -
CAJERO .....	- 137 -
COCINERO POLIVALENTE.....	- 141 -
AYUDANTE DE MESERO .....	- 145 -
CHEF DE COCINA .....	- 148 -
SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA SUPERVISORES Y GERENTES ..	- 152 -
SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA PERSONAL OPERATIVO.....	- 154 -
ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE RESTAURANTES .....	- 156 -
ENCUESTA PARA LOS USUARIOS O CLIENTES DE RESTAURANTES	- 159 -

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Género de personas que trabajan en restaurantes. ....	- 39 -
Tabla 2: Edad .....	- 40 -
Tabla 3: Cargas familiares .....	- 41 -
Tabla 4: Nivel de estudio .....	- 42 -
Tabla 5: Está usted satisfecho con su trayectoria en el restaurante.....	- 43 -
Tabla 6: Le gusta su lugar de trabajo.....	- 44 -
Tabla 7: Se siente orgulloso de pertenecer aquí.....	- 45 -
Tabla 8: Se siente integrado en su trabajo.....	- 46 -
Tabla 9: Es usted consciente de lo que aporta en el trabajo .....	- 47 -
Tabla 10: La considera un poco como suya, como algo propio.....	- 48 -
Tabla 11: Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo .....	- 49 -
Tabla 12: Su puesto de trabajo le resulta cómodo .....	- 50 -
Tabla 13: La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo.....	- 51 -
Tabla 14: El nivel de ruido es soportable .....	- 52 -
Tabla 15: Los baños están limpios.....	- 53 -
Tabla 16: Los electrodomésticos funcionan de forma adecuada.....	- 54 -
Tabla 17: El lugar donde se sienta le resulta cómodo.....	- 55 -
Tabla 18: Sus elementos de trabajo son de fácil accesibilidad .....	- 56 -
Tabla 19: Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo.....	- 57 -
Tabla 20: Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo .....	- 58 -
Tabla 21: Considera usted que tiene suficiente autonomía en su trabajo. ....	- 59 -
Tabla 22: Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores.....	- 60 -

Tabla 23: Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado.....	- 61 -
Tabla 24: Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee .....	- 62 -
Tabla 25: Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica .....	- 64 -
Tabla 26: Su puesto en la empresa esta lo suficientemente valorado.....	- 65 -
Tabla 27: Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo. ....	- 66 -
Tabla 28: Existen posibilidades de superación en su empresa .....	- 67 -
Tabla 29: Su jefe o superior le tratan bien, con amabilidad.....	- 68 -
Tabla 30: Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe ....	- 69 -
Tabla 31: Considera que su jefe es comunicativo .....	- 70 -
Tabla 32: Considera usted que su jefe es justo .....	- 71 -
Tabla 33: Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados .....	- 72 -
Tabla 34: Existe buena comunicación de abajo a arriba entre jefes y subordinados .....	- 73 -
Tabla 35: Su jefe o superiores escuchan las opiniones o sugerencias de sus empleados .....	- 74 -
Tabla 36: Considera que realiza un trabajo útil para la empresa .....	- 75 -
Tabla 37: Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro .....	- 76 -
Tabla 38: Es posible una promoción laboral basada en resultados.....	- 77 -
Tabla 39: Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados .....	- 78 -
Tabla 40: Considera que su trabajo está bien remunerado .....	- 78 -

Tabla 41: Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa .....	- 79 -
Tabla 42: Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.....	- 80 -
Tabla 43: Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.....	- 81 -
Tabla 44: Qué tipo de capacitación necesita para mejorar en su trabajo .....	- 82 -
Tabla 45: Frecuencia con la que visita un restaurante .....	- 84 -
Tabla 46: Grado de satisfacción en la atención. ....	- 85 -
Tabla 47: Calidad de servicio.....	- 86 -
Tabla 48 : Servicio posventa.....	- 87 -
Tabla 49: Relación calidad precio. ....	- 88 -
Tabla 50: Profesionalidad. ....	- 89 -
Tabla 51: Bien organizada. ....	- 90 -
Tabla 52 : Orientada a satisfacer al cliente. ....	- 91 -
Tabla 53: Buena calidad. ....	- 92 -
Tabla 54: Recomendado a otras personas. ....	- 93 -
Tabla 55: Regresaría a un restaurante con mala atención.....	- 94 -
Tabla 56: De acuerdo con que se brinde capacitación.....	- 95 -
Tabla 57: Con la capacitación mejoraría.....	- 96 -
Tabla 58: Que es lo que se brinda al cliente en los restaurantes. ....	- 97 -
Tabla 59: Normas con las que debe cumplir un restaurante. ....	- 98 -
Tabla 60: Análisis FODA.....	- 99 -
Tabla 61: Matriz de problemas.....	- 100 -
Tabla 62: Presupuesto.....	- 126 -

Tabla 63: Recurso Humano .....	- 126 -
Tabla 64: Recursos Técnicos .....	- 127 -

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1: Tipo de género .....	- 39 -
Gráfico 2: Edad.....	- 41 -
Gráfico 3: Cargas Familiares .....	- 42 -
Gráfico 4: Nivel de estudio.....	- 43 -
Gráfico 5: Está satisfecho con la trayectoria en el restaurante.....	- 44 -
Gráfico 6: Le gusta su lugar de trabajo .....	- 45 -
Gráfico 7: Se siente orgulloso de pertenecer aquí. ....	- 46 -
Gráfico 8: Se siente integrado en su trabajo .....	- 47 -
Gráfico 9: Es usted consciente de lo que aporta en el trabajo .....	- 48 -
Gráfico 10: Considera la empresa como algo propio. ....	- 49 -
Gráfico 11: Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo.....	- 50 -
Gráfico 12: Su puesto de trabajo le resulta cómodo.....	- 51 -
Gráfico 13: La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo. ....	- 52 -
Gráfico 14: El nivel de ruido es soportable.....	- 53 -
Gráfico 15: Los baños están limpios. ....	- 54 -
Gráfico 16: Los electrodomésticos funcionan de forma adecuada. ....	- 55 -
Gráfico 17: El lugar donde se sienta le resulta cómodo. ....	- 56 -
Gráfico 18: Sus elementos de trabajo son de fácil accesibilidad.....	- 57 -
Gráfico 19: Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo. ....	- 58 -

Gráfico 20: Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo. ....	- 59 -
Gráfico 21: Considera usted que tiene suficiente autonomía en su trabajo. .	- 60 -
Gráfico 22: Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores.....	- 61 -
Gráfico 23: Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado. .	- 62 -
Gráfico 24: Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee. ....	- 63 -
Gráfico 25: Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica. ....	- 64 -
Gráfico 26: Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado. ....	- 65 -
Gráfico 27: Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo.....	- 66 -
Gráfico 28: Existen posibilidades de superación en su empresa. ....	- 67 -
Gráfico 29: Su jefe o superior le tratan bien, con amabilidad. ....	- 68 -
Gráfico 30: Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe. .	- 69 -
Gráfico 31: Considera que su jefe es comunicativo. ....	- 70 -
Gráfico 32: Considera usted que su jefe es justo. ....	- 71 -
Gráfico 33: Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados. ....	- 72 -
Gráfico 34: Existe buena comunicación de abajo a arriba entre jefes y subordinados. ....	- 73 -
Gráfico 35: Su jefe o superiores escuchan las opiniones o sugerencias de sus empleados. ....	- 74 -
Gráfico 36: Considera que realiza un trabajo útil para la empresa. ....	- 75 -
Gráfico 37: Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro. ....	- 76 -

Gráfico 38: Es posible una promoción laboral basada en resultados. ....	- 77 -
Gráfico 39: Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados. ....	- 78 -
Gráfico 40: Considera que su trabajo está bien remunerado. ....	- 79 -
Gráfico 41: Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa. ....	- 80 -
Gráfico 42: Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa. ....	- 81 -
Gráfico 43: Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa. ....	- 82 -
Gráfico 44: Qué tipo de capacitación necesita para mejorar en su trabajo... -	83 -
Gráfico 45: Frecuencia con la que visita un restaurantes. ....	- 84 -
Gráfico 46: Grado de satisfacción en la atención. ....	- 85 -
Gráfico 47: Calidad de servicio. ....	- 86 -
Gráfico 48 Servicio posventa. ....	- 87 -
Gráfico 49 : Relación calidad precio. ....	- 88 -
Gráfico 50: Profesionalidad. ....	- 89 -
Gráfico 51: Bien organizada. ....	- 90 -
Gráfico 52 : Orientada satisfacer al cliente. ....	- 91 -
Gráfico 53: Buena calidad. ....	- 92 -
Gráfico 54: Recomendado a otras personas. ....	- 93 -
Gráfico 55: Regresaría a un restaurante con mala atención. ....	- 94 -
Gráfico 56: De acuerdo con que se brinde capacitación. ....	- 95 -
Gráfico 57: Con la capacitación mejoraría. ....	- 96 -
Gráfico 58: Que es lo que se brinda al cliente en los restaurantes. ....	- 97 -

Gráfico 59: Normas con las que debe cumplir un restaurante..... - 98 -

## ÍNDICE DE DIAPOSITIVAS.

Diapositiva 1: Servicio al cliente.....	- 108 -
Diapositiva 2: ¿Que es el servicio? .....	- 109 -
Diapositiva 3: El servicio .....	- 110 -
Diapositiva 4: Estoy consciente de esto.....	- 111 -
Diapositiva 5: ¿Por qué se pierden los clientes?.....	- 112 -
Diapositiva 6: Principales causas de insatisfacción del cliente.....	- 113 -
Diapositiva 7: Las 5 dimensiones de la calidad del servicio .....	- 114 -
Diapositiva 8: Principio de calidad en el servicio.....	- 115 -
Diapositiva 9: El cliente sabe lo que quiere y lo dice claramente las 3 E's .	- 117 -
Diapositiva 10: Cambio .....	- 118 -
Diapositiva 11: Que espera el cliente.....	- 119 -
Diapositiva 12: Es una realidad.....	- 120 -
Diapositiva 13: Cadena del valor del servicio.....	- 121 -
Diapositiva 14: Conocer la satisfacción del cliente.....	- 122 -
Diapositiva 15: Qué necesitamos para crear servicio.....	- 123 -
Diapositiva 16: Esquema de la empresa.....	- 124 -
Diapositiva 17: Seguimiento y control .....	- 125 -
Diapositiva 18: Herramientas para seguimiento y control.....	- 125 -



## **RESUMEN EJECUTIVO.**

El objetivo de la investigación consistió en analizar al personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán, para determinar la calidad de servicios que ofrecen, con la finalidad de tener presente cuales son las falencias que tienen en el momento de ofrecer un servicio a los clientes.

Con la investigación se pudo constatar que los restaurantes de la ciudad no disponen de personal con los conocimientos para atender al cliente y brindarle un buen servicio. Es importante destacar que para lograr que un equipo de trabajo funcione bien y llegue a cumplir sus objetivos, es esencial que la persona que dirige esté preparada, tenga conocimientos en lo que tiene que ver con la selección del personal, debiendo tomar en cuenta que las personas que trabajan en la empresa son seres humanos que tienen deberes y derechos los cuales tienen que ser respetados.

Únicamente aceptando los errores y enmendándolos, mejorará la calidad de servicios que se ofrece; por lo tanto, la propuesta es diseñar el módulo de capacitación dirigido a todas y cada una de las personas que trabajan en el servicio de atención al cliente y preparación de alimentos en los restaurantes.

## **ABSTRACT.**

The objective of the research was to analyze the personnel working in restaurants in the city of Tulcan to determine the quality of services they offer in order to keep in mind what are the short comings that have in time to offer a service to customers.

Through research it was found that the restaurants in town do not have staff with the expertise to serve customers and provide good service. Importantly, to achieve a well-functioning team and get to meet their objectives, it is essential that the person leading is prepared, knowledgeable in what it has to do with the selection of personnel, and must take in to account that people working in the company are human beings who have duties and rights which must be respected.

Only accepting errors improve the quality of services offered, therefore, the proposal is to train each and every one of the people who work in customer service and food preparation in restaurants.

## KICHWA

### Sumac yuyai

Kay investigacion ka mikan rikungapac tukuy trabajador kunata yanu pushtukunapy, sunak trabajuta mañachitak rikungapac , mana hallikacpi cliente kunac chayapic.

Kay investigacion pik ricuyta usharcanchic yunana pushtukunapic no yachan allí serviciuta. Carangapac sumacmi allí serviciuta pactanyapac y allí trabaju catichun y sumac pactacnum munash caguan maijan trabajador cunapac acllachun yuyarishpa tukuy trabajador kuna gente mikanch, respetoshpa derecho cunaguan tukuimi minisrinchic.

Yucanacha pacha chasquishpa mana allí rurashka cunata ñaupamanga sumacta sumac serviciuta cumbidashpa, ñacanchi yuyai mikan yachachingapac capacitashpa tukuy trabaja gente cunaman shina yanuna pushtukunapi clienteman allí serviciuta cimbidachun.

## **INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación tiene como tema: “Análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán para determinar la calidad de servicios que ofrecen”

En el primer capítulo se tiene la base hacia donde se dirige la investigación, como también podrá entenderse los propósitos y finalidades del tema investigado.

El segundo capítulo detalla el por qué se vio la necesidad de enfocarse en el tema de investigación, el cual tiene como objetivo analizar al personal para determinar sus debilidades en el servicio, partiendo de los problemas que se observó a lo largo del desarrollo de la investigación.

El tercer capítulo se desarrolla las técnicas que se utilizó para el buen proceso de la investigación. También se detallan los resultados investigativos con sus debidas interpretaciones.

En el capítulo cuarto encontraremos las pertinentes conclusiones y recomendaciones conforme al tema planteado que fueron validadas en la idea a defender.

En el capítulo quinto se tiene la propuesta del proyecto, que conduce paulatinamente a un conocimiento más profundo sobre los objetivos de la investigación.

## **I. EL PROBLEMA.**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En la ciudad de Tulcán la mayoría de personas o empresarios que ofrecen servicios de alimentación; tienen como parte de su grupo de trabajo a personal no capacitado para trabajar en esta área como es la de servicio al cliente y esto provoca que los restaurantes no estén dentro de una buena categoría en lo que tiene que ver con brindar servicios.

Existe escasa formación de los empleados y propietarios de los restaurantes de la ciudad de Tulcán lo que ha provocado un retroceso en el campo turístico en la ciudad. El poco interés en el campo turístico por parte de los propietarios de los restaurantes de la ciudad ha dado paso a que no se realicen capacitaciones al personal que trabaja en dichos restaurantes, las autoridades competentes en especial el área dedicada al turismo no ha brindado la facilidad para asistir a capacitaciones dirigidas a los propietarios y empleados de los restaurantes lo que genera una baja preparación en el personal en lo que tiene que ver con la prestación de servicios.

La insuficiente motivación en cuanto a participar en charlas, seminarios, capacitaciones, cursos que debería organizar las autoridades competentes provoca la ausencia en dichos eventos por parte de los empresarios y empleados de los restaurantes de la ciudad.

Las autoridades al momento de solicitar los requisitos para poner en funcionamiento los restaurantes de Tulcán no muestran rigurosidad en la reunión de documentos necesarios, esto ha provocado que los propietarios no se esfuercen en mejorar y tener preparaciones permanentes para elevar la prestación de servicios.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

El personal no capacitado genera insatisfacción a los turistas nacionales y extranjeros lo cual crea una baja calidad en los servicios de restauración.

## 1.3. DELIMITACIÓN.

**Cuadro # 1: Delimitación**

<b>PAÍS:</b>	<b>Ecuador</b>
<b>REGIÓN:</b>	Sierra
<b>PROVINCIA:</b>	Carchi
<b>CANTÓN:</b>	Tulcán
<b>PARROQUIA:</b>	Tulcán
<b>FECHA DE INICIO:</b>	14/06/2011
<b>FECHA FINAL:</b>	05/09/2012

Elaborado por Yadira Portilla

## 1.4. JUSTIFICACIÓN.

La ciudad de Tulcán es la puerta de inicio del turismo desde la zona norte del país en vista de que posee lugares hermosos y únicos donde se puede realizar actividades recreativas con la única intención de disfrutar y admirar cada lugar que tiene la ciudad.

Los tulcaneños, son personas cálidas, solidarias, amables y confiables con quienes se puede compartir momentos de sana diversión; dan el toque de tranquilidad que caracteriza a la ciudad.

Esta hermosa ciudad permite que el turista disfrute de la arquitectura colonial que aún conserva en donde se nota la influencia de la arquitectura moderna que hace que la ciudad tenga un matiz de rusticidad y modernismo.

Tulcán está situado a 8 Km del Puente Internacional de Rumichaca, permitiendo el intercambio comercial y turístico con Colombia, se puede desarrollar la actividad turística de la mejor manera debido a que es una ciudad que guarda

mucha tradición, y esto se convierte en motivo de interés para los visitantes tanto local, nacional y por supuesto extranjero.

También se puede disfrutar de su exquisita comida que atrae a propios y extraños, degustando las deliciosas recetas tradicionales como el inigualable hornado pastuso, el cuy, el caldo de gallina criolla, el queso amasado, el librillo y el yaguar loco acompañados de la refrescante chicha. La gastronomía de la ciudad de Tulcán es única ya que guarda la tradición en el proceso de elaboración de sus recetas. En esta hermosa ciudad podemos encontrar diferentes tipos de restaurantes que permiten que el turista aprecie platos nacionales y extranjeros y por supuesto platos típicos de la localidad. Por esto y muchas otras cosas más la ciudad de Tulcán merece ser valorada turísticamente.

La investigación se la realizó para promover la calidad de servicios que se ofrecen en los restaurantes de la ciudad de Tulcán con la finalidad de poseionar al área de restauración a estándares elevados de calidad con el propósito de atraer mayor cantidad de visitantes a la ciudad.

Este proyecto de investigación beneficia a los propietarios de los restaurantes a través de él podrá mejorar la administración de su empresa y de esta forma obtener el máximo rendimiento de la actividad económico, aprovechando sus recursos de manera eficaz , como también se beneficia a la ciudadanía brindando fuentes de trabajo seleccionando a todos los profesionales preparados en este campo y motivando a que se mantengan enriqueciendo y mejorando su conocimiento para tener estándares de alta calidad en el servicio de restauración. La investigación es factible por lo que solo será necesaria la recopilación de información y de su respectivo análisis científico. En el cuadro # 1: Limitación, hace referencia al lugar donde se realizó la investigación, la fecha en que se dio inicio la investigación. Con esto se puede decir que el tema de investigación ha sido limitado para desempeñar de la mejor manera el proceso de investigación

## **1.5. OBJETIVOS.**

### **1.5.1 Objetivo General.**

Analizar el tipo de personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán para mejorar el servicio a nivel de establecimientos de comida a través de una capacitación.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- ✚ Investigar las características óptimas que debe tener el personal que trabaja en los restaurantes.
- ✚ Diagnosticarla situación actual del personal que trabaja en los restaurantes
- ✚ Diseñar un módulo de capacitación a nivel de atención al turista y todas las personas que acuden a estos establecimientos.



## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.**

En el momento de pensar en analizar al personal que trabaja en los restaurantes se ve la necesidad de indagar el interés que se ha puesto en realizar capacitaciones o cursos para mejorar la calidad de servicios desde los restaurantes.

Es importante destacar que la Universidad UNIANDES del Ecuador ha dedicado parte importante de su tiempo a realizar vinculación con la comunidad y han realizado un proyecto de capacitación a los restaurantes de la ciudad de Ambato, con la finalidad de utilizar técnicas modernas que contribuyan al mejoramiento de la prestación de servicios.

En la ciudad de Tulcán no se pudo encontrar algún tipo de proyectos dedicados a la capacitación mucho menos la preocupación de la calidad de personal con la que puede contar un restaurante siendo esta la parte clave para el éxito de la acogida del visitante a la ciudad de Tulcán. Sin embargo se pudo encontrar algunos manuales de capacitación que son dedicados al mejoramiento de la calidad del personal que trabaja en un restaurante los mismos que plantean que es de suma importancia mantener una ética de trabajo y un sistema sólido de valores.

Los libros de manuales de capacitación para restaurantes enfatizan que el servicio que se brinda en un restaurante siempre debe ir creciendo por medio de cursos que los gerentes o propietarios les brinda a sus compañeros de trabajo, con la finalidad de ofrecer cada día un servicio de calidad a los visitantes. Como lo menciona el manual de University of Alberta Canadá.

La calidad de servicio al cliente en restaurantes en este manual explica que satisfacer al cliente no es tarea fácil; puede ser que en una pareja lo que le gusta al esposo no le pudo gustar a la esposa, es decir que un mismo hecho de servicio puede ser evaluado de diferente manera por cada cliente, que se tiene en el restaurante. Eso significa que el concepto de “servicio” es subjetivo.

Se debe definir la estrategia de servicio de la manera más amplia posible luego establecer las pautas específicas para aplicar dicha estrategia. La excelencia de un buen servicio se logra únicamente con la capacitación constante de los trabajadores.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

Ley De Turismo

LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios como es:

Servicio de alimentos y bebidas.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia Única Anual de Funcionamiento, lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;

- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas

### 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.

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(Turismo, 2010)

Cada uno de los artículos mencionados son de importancia, permitiendo que los establecimientos catalogados como turísticos en este caso los restaurantes tomen pautas para el buen funcionamiento de dichos lugares. Acoger las leyes de actividad turística ayuda a que los restaurantes se desarrollen de forma adecuada evitando sanciones e incluso clausuras.

NORMA INEN 2 436:2008.

### **2.2.1. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 436:2008

La Norma INEN436:2008 está ligada al buen funcionamiento de un restaurante; debido a que un buen administrador debe cumplir con algunos requisitos que permitirán tener un restaurante de excelente calidad.

Un administrador de restaurante es el encargado de la administración no únicamente de un establecimiento de comidas o bebidas sino también es el encargado de la administración del personal que prestará sus servicios en el establecimiento.

El tema de trabajo de grado tiene que ver mucho la calidad de administrador que está a cargo del establecimiento; por esto el líder de un restaurante debe cumplir con algunos requisitos:

#### **REQUISITOS QUE DEBE TENER EL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE**

❖ **Planificar el trabajo:**

Crear soluciones alternativas, trata de tener la capacidad de resolver contrariedades de forma rápida y dicha solución de resultados satisfactorios.

Definir políticas de venta, se trata de puntualizar que tipo de alimentación se va a brindar al cliente puede ser comida de mar, comida vegetariana, almuerzos entre otros.

❖ **Atender o supervisar la atención al cliente:**

Acoger y recibir al cliente, esta parte es de veras importancia en el tema de investigación que desea alcanzar es la satisfacción del cliente.

Despedir al cliente e incentivar su retorno, el tema de investigación está dirigido a mejorar la atención que se brinda a los clientes en los restaurantes con la finalidad de que según su agrado retorne a dar uso de las instalaciones y del servicio que se le brindo.

❖ **Cuidar de la seguridad alimentaria:**

Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad de la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados y en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico, este es uno de los requisitos que desea llegar a hacer realidad y que las normas de higiene y limpieza que rodean al área de restauración son claras y amplias y buscan ser cumplidas a cabalidad.

❖ **Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:**

Los clientes aparte de un buen servicio también buscan que en el lugar donde se encuentre, les hagan sentir seguros, refiriendo con esto simplemente a que el administrador de un restaurante debe velar por la seguridad de sus clientes y de su patrimonio, adquiriendo un personal de seguridad apto para cumplir con su obligación de brindar seguridad.

❖ **Apoyar al cliente:**

El tema de investigación desea que se brinde ayuda al cliente y se le ofrezca información sobre el establecimiento y los servicios que ofrecen, precios y solución de problemas.

❖ **Asegurar la satisfacción al cliente:**

Satisfacer al cliente implica aspectos como: solucionar problemas, supervisar el servicio que se le brinda al cliente, investigar si el cliente se encuentra satisfecho con el producto y servicio, cuidar la privacidad y seguridad del cliente, atender quejas. Estos son algunos puntos importantes que debe tomar en cuenta el administrador de un restaurante para conseguir la satisfacción del cliente.

❖ **Apoyar al equipo:**

El administrador debe velar por su equipo de trabajo es por esto que se debe guiar al equipo en lo referente a la atención al cliente, supervisar y orientar al arreglo de mesas, utensilios y el salón.

❖ **Liderar el equipo:**

El administrador de un restaurante debe tener la suficiente capacidad de seleccionar al personal que trabajara en el establecimiento. También debe establecer las políticas de remuneración y beneficios, dichas políticas no deben ser perjudiciales para el equipo de trabajo.

Se debe promover la capacitación que permitirá obtener con pasos agigantados la satisfacción del cliente.

❖ **Conocimientos que debe tener el administrador:**

El trabajo investigativo busca impartir y solidificar los conocimientos en los administradores de restaurantes; según sea el caso. Los administradores del área de restauración deben tener algunos conocimientos que le permita llegar al éxito empresarial y personal.

Un buen administrador debe tener conocimiento en liderazgo y gestión personal lo que le permitirá ser un buen líder y sacar a su empresa y equipo de trabajo adelante.

Debe tener conocimientos básicos en control contable; lo que ayuda a la vigilancia de ingresos y egresos de la empresa. Normas de etiqueta en la mesa y salón; dichas normas brindaran en parte una buena atención al cliente.

❖ **Habilidades:**

Un administrador que se respete debe tener o adquirir la habilidad de la comunicación verbal clara con un vocabulario adecuado con el que se pueda comunicar con las personas.

Tomar las decisiones pertinentes en situaciones críticas con clientes.

Capacidad de solucionar conflictos internos.

Capacidad para evaluar ideas.

❖ **Actitudes:**

Un buen administrador debe tener actitudes como: detallista, que le permita tener todo en su lugar, ser ordenado.

Confiante, que tenga la capacidad de relacionarse con facilidad con personas.

Atento, cordial con el cliente capaz de ayudar a quien lo necesite.

Equilibrado emocionalmente, controla explosiones temperamentales.

Controlador, capaz de organizar y supervisar su equipo de trabajo

(Ecuadorianas, 2007)



## **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.**

### **2.3.1. Lo Humano:**

En el momento de realizar un análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán se pone énfasis en incentivar a los trabajadores a que mejoren su forma de atender al cliente aplicando normas de higiene y aplicando un trato cordial al cliente. Se pretende que el personal se prepare cada día y sean competentes para estar ocupando el sitio de trabajo que se les ha otorgado.

### **2.3.2. Lo Turístico:**

Con la presentación de este proyecto de investigación se pretende realzar la calidad de servicio en los restaurantes de la ciudad de Tulcán con el propósito de que los turistas nacionales y extranjeros elijan un restaurante de la ciudad en el momento de pensar en su alimentación, tomando en cuenta que la ciudad tiene diferentes tipos de restaurantes que ofrecen comida típica de la localidad hasta platos internacionales. Se busca con esto atraer al turista para que no escojan otra ciudad donde puedan alimentarse y se quede en la hermosa ciudad de Tulcán degustando la comida que ofrece y posee. Se pretende que la actividad turística mejore y atraiga mayor cantidad de visitantes a la ciudad y se procura mejorar la forma de atender al cliente

### **2.3.3. Lo Económico:**

Una de las finalidades del proyecto es fomentar el desarrollo de las empresas alimenticias en lo que se refiere al mejoramiento de los servicios. Debido a que el área de restauración forma una parte importante dentro de lo que es el desarrollo del turismo, de nada serviría que el visitante recorra los lugares turísticos de Tulcán si no tiene el complemento necesario como es degustar en un buen sitio de la comida típica de la localidad rodeada de un buen servicio. Con la prestación de servicios de calidad en las empresas de restauración ayudaría al desarrollo de la ciudad de Tulcán, con la captación de visitantes a la

ciudad todos ganan de una u otra forma es tarea de apostarle a la planta turística que tiene y mejorarla día a día en Tulcán.

### **2.3.4 Lo Social:**

El proyecto busca contribuir a la captación de turistas en la ciudad de Tulcán con la finalidad de dejar atrás a los visitantes de paso y acoger a los turistas nacionales, locales y extranjeros; brindándoles un servicio de estándares elevados en el área de restaurantes de la ciudad, busca que el visitante regrese a nuestra ciudad a ser atendido de igual y hasta de mejor manera que la primera vez. Con esto se desea que la sociedad tulcanesa tenga ganas de prepararse y capacitarse en lo referente al servicio al cliente a conocer las normas de higiene y a tener una infraestructura adecuada para comodidad de los visitantes.

## **2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

El análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán, para determinar la calidad de servicios que ofrecen, se indagó la importancia que le otorgan los empresarios de restaurantes a la prestación de servicios que brindan, de esta forma se tomó en cuenta a cuántos y a qué tipo de seminarios, cursos y capacitaciones han asistido durante el tiempo de funcionamiento tanto para el gerente del restaurante como para su equipo de trabajo. Con este análisis se pretende juntamente con las autoridades competentes incentivar y hacer conciencia en cada uno de los empresarios de los restaurantes de la ciudad de Tulcán para que tengan la disposición de darle realce a la calidad de servicios que ofrecen al visitante como en la atención al cliente, como también la higiene del local manipulación y preparación de alimentos mencionando a estos como principales.

El tema investigado trata del manejo del personal, el mismo que va de la mano con el proceso de selección del mismo, este funciona como un filtro que hace que solo lleguen a trabajar personas que poseen las características que se están buscando. Guiar un grupo de personas no es tarea fácil y más cuando se

trata de seleccionar un conjunto de trabajo que colabore con entusiasmo en sus labores otorgadas.

### **Administración del talento humano**

Según Chiavetano (2009) “Desde el punto de vista de la administración de personas, la organización viable es aquella que no solo consigue captar y aplicar en forma conveniente sus recursos humanos, sino que también los mantienen satisfechos, a largo plazo dentro de la organización. La retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguren la calidad de vida dentro de la organización”. (pág. 440)

Cuando se trata de manejar el personal de trabajo se debe tomar en cuenta pautas que ayuden a la relación de empleado con el jefe sea llevadera, y así sacar adelante, sea cual sea el lugar de trabajo, tomando en cuenta lo siguiente:

**Comunicación:** la organización debe comunicar y explicar su filosofía a sus trabajadores y solicitar sugerencias y opiniones sobre cuestiones de trabajo.

**Cooperación:** la organización debe compartir el proceso de decisión y el control de las actividades de trabajo.

**Protección:** un lugar de trabajo debe ser seguro para el trabajador, debe brindarle bienestar físico y psicológico, el lugar de trabajo debe ser agradable y seguro.

**Ayuda:** el trabajador debe sentir que el lugar donde trabaja apoya y sostiene sus necesidades y expectativas.

**Disciplina y Conflicto:** el lugar de trabajo debe tener reglas claras que hará cumplir a sus trabajadores, esto se relaciona con la disciplina del lugar que da paso a la solución de posible conflicto

Las personas son parte muy importante dentro de la organización, el capital humano se ha convertido en un asunto de gran categoría para el éxito de cualquier negocio. En el momento de pensar en formar un equipo de trabajo que ayude a sacar a delante a una empresa, se detiene a deliberar en quienes serán las personas adecuadas para conformar la empresa. Esto viene a ser referencia a la adquisición del talento humano, la cual debe ser acertada y responsable.

La administración de talento humano cobra relevancia día a día a nivel mundial es por ello que en este tema de investigación se lo ha tomado en cuenta para el mejoramiento del área de restauración.

En la Gestión del Talento Humano, se investiga con diferentes autores que tratan el tema de talento humano en donde se ha citado algunos que hacen referencia a que sin duda alguna las personas que trabajan en una organización son de vital importancia si tomamos en cuenta que son ellos quienes dan la cara por la empresa se les debe dar la importancia meritoria. Es así que un conocido autor menciona que las organizaciones están compuestas por varias personas que establecen relaciones recíprocas "... para conseguir lo que jamás lograrían aisladas: aumento de habilidades... reducción de tiempo y acumulación de conocimientos..." (Chiavetano, 2000, pág. 43).

Es palpable que en el mundo de las organizaciones se debe contratar personas que trabajen en pro de la institución, todos necesitamos de todos y nadie puede sobrevivir solo, menos en el cosmos de negocios que se encargan de prestar y satisfacer las necesidades del cliente.

Comportamiento Organizacional, está íntimamente relacionado con la gestión humana, en el sentido en que las acciones de las personas tienen un impacto en las organizaciones y este impacto puede ser altamente positivo si se realiza una adecuada gestión del talento humano tendiente a lograr mayor satisfacción por parte de los empleados. (Chiavetano I. , 2004)

Hablar de comportamiento organizacional se relaciona con la gestión humana, lo que da a entender que las acciones de las personas que trabajan en la

empresa tienen un impacto en la organización, dicho impacto puede ser a favor o en contra de la empresa. Para que esto sea netamente positivo es necesario realizar una adecuada gestión de talento humano lo que forjará que los empleados se sientan satisfechos.

El talento humano meritorio es una variable determinante en el éxito organizacional. (Chiavetano I. , 2002)

En la temática de talento humano obligatoriamente se debe reflexionar acerca de la organización, de sus objetivos de cómo son cumplidos y de las técnicas que utilizan para relacionarse en el entorno, en sí de todo lo que es una organización.

El recurso humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las "personas" o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavetano I. , 2002)

De la misma manera algunos autores afirman que la Gestión de Recursos Humanos es el conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización, de forma que éstos desempeñen sus tareas de forma eficaz y eficiente y que la empresa consiga sus objetivos. (García & Casanueva, 1999)

Estos son las opiniones de autores de libros que hacen referencia a la administración del talento humano, los cuales coinciden que la adquisición del talento humano depende el buen funcionamiento de la organización. La Administración debe dejar de ser mecanista, como ha venido siendo; y dejar de tratar al ser humano como una máquina. Pues el ser humano como tal siempre tiene la necesidad de sentirse involucrado e integrado en lo que hace, necesita ser reconocido y valorado como un ser y no como una máquina en el proceso de producción. (Aktouf, 1998)

La gestión humana y a la administración de la misma tiene como objetivo mejorar la productividad y la competitividad. "los recursos materiales hacen las

cosas posible, pero las personas las convierten realidad". (Werther, 2000, pág. 6)

El recurso humano es importante que una empresa que por base lo necesita, de esto depende que se solidifiquen los sueños y propósitos planteados.

Antiguamente los empleados eran tratados en las empresas como escuetos objetos, lo cual traía como consecuencias problemas de productividad y calidad. En la actualidad la personas son importantes como es manifestado en el libro de el gran autor Chiavetano(2001) "... que todas las personas, en todos los niveles, sean los administradores de su propia tarea y no sólo los ejecutores... cada persona debe ser elemento de diagnóstico y solución de problemas para... un mejoramiento continuo"

Es importante destacar que la gestión del personal es una labor que abarca la selección de las personas que trabajaran en la empresa hasta la vinculación en la empresa.

Mirando al hombre dentro de la empresa desde una óptica netamente mecanística y lo ubica únicamente como un medio o una herramienta que sirve para los fines productivos de la organización y puede ser descartado en cualquier momento. (Klisberg, 1995)

### **Capital intelectual**

También se estudió lo que es el Capital Intelectual, es la posesión de conocimientos, experiencia, relaciones con los clientes, destrezas profesionales, y de tecnología; que le proporcionan a la organización ventajas competitivas; está a su vez se descompone en capital estructural y capital humano; el primero corresponde a la infraestructura o aspectos físicos que incorpora, capacita, y motiva al RH, y que además almacena y trasmite el material intelectual (sistemas informáticos, propiedad, planta y equipo, manuales organizacionales y otros); y el capital humano constituye lo que el trabajador desarrolla y aporta para el crecimiento armónico y coherente de la organización. (Altuve, 2002)

Una organización debe poseer capital estructural que es lo físico, todo lo estructural, es decir la empresa en su totalidad que es lo que motiva y capacita al RH y el capital humano que es lo que el trabajador aporta para el crecimiento y desarrollo de la organización.

El talento humano es un tema amplio debido a que actualmente se da gran importancia a los empleados de las empresas, la función de la gestión humana es formar líderes más que empleados positivos. Hoy en día el propósito es apoyar y desarrollar las capacidades de los trabajadores y dirigir de mejor manera el talento humano dejando a un lado la supervisión, el control, dichos actos lo único que buscaban es la productividad de la empresa con esclavos envés de empleados.

La competitividad es como una aptitud que se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer. El desarrollo de estas habilidades es responsabilidad tanto del empleado como del empresario y es el sistema de gestión humana el que posibilita dicho desarrollo(Mertens, 2000).

El objetivo del área de gestión humana en cualquier organización es preparar la planeación del recurso humano, dotar al personal de la empresa, administrar los salarios, manejar las relaciones laborales y capacitar a la gente para desarrollar una cultura organizacional; actividades inherentes a la gestión humana pero que no la definen como tal (Sherman, 1999).

Estos autores manifiestan que la gestión Humana tiene que ver con asistir a todas las personas que trabajan en una empresa o institución y hacer que se desarrolle en cada trabajador una cultura organizacional a favor de la empresa.

En la actualidad se busca encontrar al ser humano introducido en la organización y trabajar en sus capacidades, potencialidades, sentimientos y emociones, haciendo de esta manera que las organizaciones incrementen su productividad y competitividad.

Sacar adelante una empresa es una gran responsabilidad lo que hace que las personas que estén al mando se preparen intelectual mente y como seres humanos, lo que permitirá que no se olviden que ante todo son seres que sienten y necesitan comprensión en todo momento. Una de las claves para el éxito de una empresa es la comunicación entre jefes y empleados. Aparentemente en la actualidad parece que se ha ido disipando en el acontecimiento administrativo. La comunicación es una estrategia necesaria y de uso esencial en el momento de realizar la actividad administrativa y de gestión humana.

La gestión humana actual se convierte en una estrategia de negocio que permite tener nuevas perspectivas que puedan contribuir de manera concluyente al logro de los objetivos de la organización.

Para el tema de investigación tomar en cuenta el talento humano que trabaja en los restaurantes de la ciudad es importante, debido a que trabajar directamente con personas y más cuando se trata de brindar un servicio , esto no resulta una labor fácil de tratar.

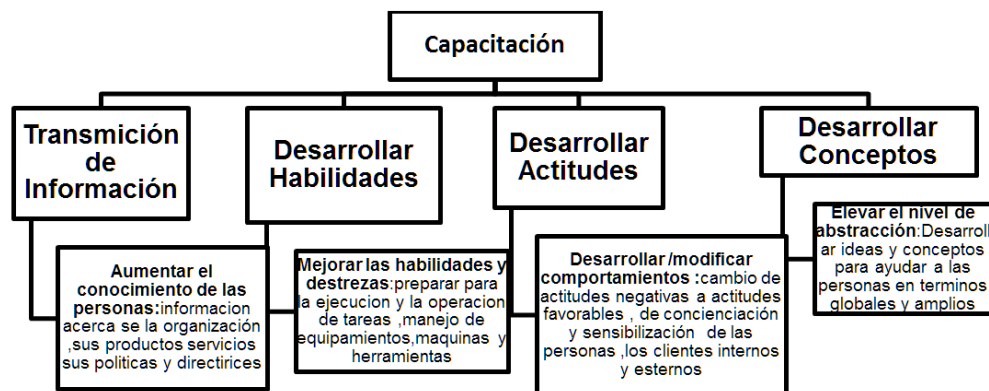
### **Capacitar al personal**

En un mundo que cambia día a día y además se vuelve muy competitivo, el negocio, cualquiera que fuese se debe preparar continuamente para los desafíos de la innovación y la competencia. Para tener éxito, las organizaciones deben contar con personal experto, ágil, emprendedor y lo más importante dispuesto a correr riesgos. Las personas son quienes hacen que pasen las cosas, son las que dirigen los negocios, elaboran los productos y prestan servicios de forma excepcional. Las organizaciones exitosas son las que invierten mucho en capacitarse para obtener rendimiento garantizado; es por ello que la capacitación no es un gasto sino más bien una inversión. Produce además beneficios para los clientes. Se ha entendido por capacitación al proceso mediante el cual se prepara a las personas para que desempeñen con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa.



El proceso de capacitación según Chiavetano pasa por cuatro etapas que son las siguientes:

1. El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas presentes o futuras.
2. El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación (Chiavetano I. , 2009, pág. 376)



Elaborado por: Yadira Portilla.

En el cuadro anterior se observa el proceso que conlleva la capacitación del personal de una organización. La prestación de servicios en los restaurantes es un tema importante en el cual se debe poner énfasis debido a que un cliente bien atendido atrae diez clientes nuevos que buscan la misma e incluso una mejor atención. Un comensal por necesidad o por gusto acude a un restaurante y muchas veces pasa por alto una mala atención por mencionar algunas: faltas de cortesía, falta de estacionamiento, tardanza en tomar la orden, de todos ellos

el más grave y el que no se puede dejar pasar por alto es la falta de limpieza e higiene del restaurante.

“Un estudio realizado por el departamento de Salud y Seguridad Publicad la *National Restaurant Association*, sobresale la preocupación de la clientela por la limpieza en la industria gastronómica, este aspecto tuvo mayor número de votos en ocasión de elegir un restaurante. Los clientes antepusieron la limpieza al precio, a la cantidad de comida, al lugar, a la rapidez del servicio, al tamaño de los platillos, a la cortesía y a la variedad del menú” (Garcia C. D., 2007, pág. 14)

Cumplir con lo mencionado anteriormente no es lo primordial para el cliente, pero esto no quiere decir que se deba descuidar el buen trato al cliente porque sin duda alguna al cliente le gusta que lo halaguen y lo hagan sentir importante; pero también para él es significativo rodearse de una infraestructura adecuada acogedora y sobre todo limpia.

Para que una empresa marche de forma adecuada también es necesario que se preste atención a los conocimientos que tienen y deben tener los empleados teniendo en cuenta que vivimos en un mundo globalizado que cambia y se renueva constantemente , se debe estar preparado a todo cambio que el mundo presenta y esto lo conseguimos con la capacitación indisoluble.

Las organizaciones puedes evidenciar y comunicar la calidad de sus servicios a los clientes a través de los empleados.

Para lograr la satisfacción del cliente las empresas deben reconocer que para lograr esto se debe capacitar al personal. Se cree que únicamente se debe capacitar al personal que tiene contacto con el cliente lo cual es muy falso.

Todos los empleados deben recibir capacitación para brindar un servicio de calidad, como también, que los jefes o administradores se capaciten para que sepan cómo reaccionar ante los clientes y para saber lo que los empleados aprenden, de esta forma los ayudarán y orientarán.

Las organizaciones deben desarrollar y entrenar a sus empleados para aumentar y mantener una fuerza de trabajo orientada al cliente y en la calidad en el servicio(Zeithami, 2002).

Se debe capacitar para efectuar tratos no rutinarios como relaciones positivas y amistosas y para que tomen decisiones encaminadas a resolver problemas de los clientes(Kotler, 1998).

Existe una creencia de que no se debe invertir en capacitar al recurso humano y se considera que el trabajador no es propiedad de la empresa. El hecho de no invertir en capacitación conduce a la insatisfacción del empleado lo que le hace brindar un mal servicio, de sentirse útil para el cliente, compañeros y superiores.

Si se quiere contar con empleados que estén orientados al cliente se debe buscar la manera de observarlos mientras atienden a los clientes con la finalidad de orientar, recompensar y estimular su esfuerzo(Cobra, 2002).

El personal que trabaja en los restaurantes debe estar perfectamente capacitado, motivado, evaluado y compensado de acuerdo a su desempeño.

Mientras mejor capacitado este el personal de las empresas, más probabilidades tienen que el cliente encuentre el servicio que busca. Nadie puede conseguir un objetivo si no sabe cuál es el camino correcto de conseguirlo, esto conlleva a que el personal sepa cuál es el camino para conseguir los objetivos la cual es una labor más de los gerentes o líderes.

Después de haber abordado el tema de capacitar al personal de las empresas, también es importante el asunto tan importante como es el proceso de elegir a las personas que trabajaran en la empresa, es lo que se conoce como el reclutamiento de personal. El proceso de contratación de empleados debe estar encauzado a identificar a los empleados orientados al cliente, a los que satisface servir y ayudar a los demás.

"El proceso ideal para la selección del empleado de servicio evalúa las competencias técnicas y la inclinación por el servicio, ello dará como resultado

la contratación de empleados que califiquen en ambas direcciones" (Zeithami, 2002, pág. 362).

Se debe hacer un esfuerzo cuidadoso al seleccionar el personal, pues si bien es costoso contratarlo y entrenarlo, es más costoso perderlo (Peñaloza, 2004).

Se debe prestar atención de forma adecuada del recurso humano, comenzando por hacer un excelente reclutamiento, selección y contratación de las personas aptas con las actitudes adecuadas que les ayude a sentirse satisfechos en su lugar de trabajo y con las tareas asignadas.

No hay duda que una organización cualquiera que esta sea tenga éxito y reconocimiento, se debe tomar en cuenta que los trabajadores se contrataran son seres humanos y como tal se les debe tratar con amabilidad, respeto, comunicación por mencionar algunas. No hay que olvidar que a al ser humano hay que estudiarlo y sus actitudes y capacidades.

Seguido de esto se debe trasmitir al empleado el poder de pertenencia con la empresa, para que así se sienta orgulloso de pertenecer a la misma. También para que una organización produzca y se desarrolle se debe invertir en la capacitación de los empleados, lo que ayudará a que se innove contantemente y sepan conocer las necesidades y requerimientos de los clientes. La capacitación permitirá reflejar al cliente que se le brinda la atención necesaria al empleado al percibir un servicio de calidad.

Hay que destacar, que al igual que lo mencionado anteriormente, es importante la selección del personal como es el momento del reclutamiento, lo cual permitirá elegir a las personas precisas para ocupar un puesto de elevada categoría como es el de servir al cliente.

La clave del éxito de las empresas en prestar atención a las personas que trabajan en la organización, y son ella las que ayudarán al desarrollo de la empresa.

## **La organización o empresa**

Dentro de la investigación se vio la necesidad de estudiar que es una organización o una empresa "una organización es una gran asociación de personas regidas según líneas impersonales, establecidas para conseguir objetivos específicos"(Giddens, 1992, pág. 307).

Las organizaciones deben estar diseñadas como sistemas abiertos, pero sin descuidar en ningún momento sus procesos internos, ya que de una u otra manera son sus interacciones internas las que posibilitan que pueden sobrevivir exitosamente en un medio cada vez más competitivo(Daft, 2005).

No hay duda que una organización se debe diseñar con técnicas que ayuden a dirigir los procesos internos de la estructura organización al que permita que los objetivos propuestos sean alcanzados y porque no superados.

Al revisar una organización, en este caso los restaurantes; se ve la necesidad de examinar inmediatamente quien es el equipo de trabajo que formará parte y asistirá en sacar adelante al restaurante. Esto es lo que se conoce como la administración del talento humano, tema de relevancia en cualquier tipo de empresa.

Una de los objetivos de las empresas es la satisfacción de las necesidades de los clientes y que las organizaciones se ocupen de generar y prestar servicio. Con esto le abrimos la puerta a lo que tiene que ver con el servicio.

Si bien es cierto el sector de los servicios a alcanzado nivel sorprendentes y emplea una gran cantidad de recurso humano con diferentes características y cualidades.

Actualmente las organizaciones se enfocan en las estrategias de servicio como elementos competitivos. La competitividad se centra en los servicios antes, durante y después de la venta de los productos tangibles,

Ahora la labor de las empresas orientadas al servicio consiste en incremental la cultura, diseñar expectativas de calidad delinear un clima que motive a los trabajadores, abastecer recursos necesarios, ayudando a resolver problemas y

convencerse que elabora trabajos de buena calidad da buenos resultados en beneficio de la empresa, la misma que será más productiva.

### **El servicio**

Los protagonistas imprescindibles en la prestación de un servicio de calidad son el recurso humano junto con el cliente. Se citó algunos conceptos de lo que es el servicio tale como:

El servicio es "... algo inherente a los procesos de intercambio, ya sea como complemento de un producto tangible, al que añade valor, o como elemento central de los mismos" (Dávila, 1999, pág. 337).

El servicio es algo no físico pero le otorga valor a lo tangible, en el caso del servicio que se ofrece en los restaurantes el bien físico sería en el momento de proporcionar un plato con alimentos, una bebida, el uso de las mesas, de los baños, es aquí donde se realizan el intercambio de servicio donde el cliente juzga la clase de servicio que se le proporciono.

Se concibe a los servicios como una ampliación de la óptica del marketing, pues los servicios son todas las actividades dirigidas a incrementar las expectativas y el disfrute de los beneficios del producto por parte del cliente(Peñaloza, Marketing es servicio al cliente, 2005).

Los servicio están dirigidos a incrementar las expectativas del cliente para que el disfrute de los productos que están a su disposición.

Es necesario hacer una distinción entre el "sector de servicio" y "servicio al cliente", el primero es una actividad física el cual no constituye un producto físico que se consume en el momento que se produce.

El servicio al cliente "... es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa" (Zeithami, 2002, pág. 3).

El servicio puede ser suministrado por cualquier tipo de organización a través de una llamada telefónica al momento de responder una pregunta del cliente o simplemente en el momento de atender una facturación.

Para brindar un buen servicio es necesario tener un conjunto de elementos que hagan posible brindar un servicio que llegue a satisfacer las necesidades del cliente, esto únicamente se consigue con la ayuda de las personas que trabajan en la organización encargada de velar por las necesidades de los consumidores.

Existe un grupo de factores humanos que desempeñan un papel importante en el momento de la entrega del servicio en donde se incluye a todos los empleados de atención al público y los clientes que se encuentran en este entorno del servicio. Son los empleados los que tienen mucho que ver con la percepción que tiene el cliente con respecto al servicio; la apariencia de las personas, sus actitudes experiencias y comportamientos durante el momento de encuentro e interacción con el cliente influyen directamente con la prestación de servicio que presta la organización.

El personal, los procesos y el ambiente físico pueden actuar sobre la decisión inicial del cliente para adquirir el servicio y la decisión de volver a comprar(Zeithami, 2002).

La diligencia del servicio es la generadora de gran cantidad de empleos, pues se hace uso intenso de la mano de obra, debido a que el servicio es un producto intangible conlleva a un consumo inmediato de los clientes y a la interacción constante entre la organización y el cliente donde el vínculo es el Recurso Humano.

En este sentido, el servicio depende más de las personas que de las máquinas, pues la mejor tecnología no servirá de nada frente a un empleado "grosero". (Denton, 1991).

Se debe planificar el ambiente en donde se va a brindar el servicio, este no se puede realizar en cualquier lugar donde el cliente no se sienta bien.

Aun cuando una organización tenga bien diseñado su plan de servicio tomando en cuenta las expectativas del cliente, esto no garantiza que el servicio sea de calidad, teniendo presente que el diseño de servicios se cumpla hay, que

asegurarse que estos estén patrocinados con los sistemas, la tecnología y las personas adecuadas.

La calidad funcional tiene que ver con la prestación de servicio donde el cliente interactúa con el empleado es decir el saludo, bienvenida, una reservación, escoltarle a que tome el asiento en un restaurante.

Cuando comúnmente se piensa en servicio al cliente generalmente se viene a la cabeza el tema de la cortesía en el buen trato en general.(Denton, 1991)

Esto hace referencia a que si en un restaurante se le sirve al cliente un platillo mal cocido el cliente puede verse compensado por una excelente calidad eficaz del empleado las recompensar a la insatisfacción viene a ser escuchando la queja y la rapidez con la que se le hace el cambio por otro plato sin costo alguno o un almuerzo adicional. Pero difícilmente se puede compensar la calidad de servicio con un empleado mal humorado o un maltrato reemplazando la mala atención con un almuerzo sin costo, para el cliente esto ya no sirve y se lleva la imagen de que se le brindo una pésima atención

### **Calidad del servicio**

¿De qué depende la calidad del servicio...? no hay duda que la calidad del servicio depende de las personas y cosas que interactúan directamente con el cliente.

Los momentos del encuentro de servicio o de la verdad son determinantes para la calidad del servicio(Zeithami, 2002).

La calidad del servicio depende de la flexibilización del servicio ante las necesidades y exigencias de los clientes, la espontaneidad, y las respuestas a clientes difíciles depende del personal que labora en las empresas, de su experticia y desenvolvimiento lo cual es determinante para la satisfacción del cliente(Zeithami, 2002).



En la actualidad y desde siempre son los empleados los que prestan servicio ante los ojos del cliente sin embargo el cliente no lo aprecia fácilmente para juzgar el servicio recibido.

"... sobre el empleado de contacto directo recae una gran responsabilidad,... al constituirse en la tarjeta de presentación... de la propia empresa..." (Peñaloza, 2004, pág. 45).

La calidad del servicio inicia con las necesidades del cliente y concluye con su satisfacción. Muchos autores indican que la calidad en servicios puede ser medida como la diferencia existente entre el valor esperado y el valor percibido por el cliente (Kotler, Marketing para el turismo, 2005).

La calidad del servicio depende de las personas que trabajan en las empresas, son ellas las que colaboran para el desarrollo y productividad de la misma. La calidad del servicio está compuesta por la calidad técnica y la calidad funcional como lo menciona Kotler(2005). La calidad técnica se refiere a lo que el cliente obtiene al terminar la interacción con el empleado en este caso los alimentos servidos en el restaurante.

### **Satisfacer al cliente**

Es muy cierto que para satisfacer al cliente se debe tener en cuenta las necesidades y deseos de los clientes y así ofrecer un servicio acorde a sus expectativas.

Para satisfacer al cliente es necesario entablar una relación, escucharlo, para así iniciar relaciones duraderas o lo que se conoce como retención de clientes. También se debe trazar los estándares de servicio que compensen sus perspectivas, esto se consigue en el momento del contacto con el cliente, con el comportamiento y acción en cada encuentro.

### **El empleado**

"si un empleado no muestra entusiasmo por la empresa... ni por los productos que vende, será difícil que entusiasme a los clientes". (Kotler, Marketing para hoteleria y Turismo, 1998, pág. 327)

Los empleados deben conocer perfectamente la organización para la cual trabajan, sus productos y servicios adicionales que sean de interés para el cliente, por ejemplo un empleado en un restaurante debe tener las agallas de sugerir un platillo de acuerdo al gusto y necesidad del cliente.

Los empleados deben ser capaces de responder las preguntas efectuadas por el cliente y encontrar las respuestas de manera rápida, esto reflejará un servicio de calidad.

Cuando un empleado desconoce las características de los servicios que brinda la empresa da la impresión al cliente que la empresa no se preocupa por la formación de los empleados.

Los empleados deben saber la misión y visión de la empresa en la que trabajan, esto lo hará animar y sentirse orgulloso de pertenecer y trabajar en ella y así contribuirá al éxito y desarrollo de la misma.

No sólo se debe entrenar al personal de vanguardia, sino al personal que está detrás y no tiene contacto con el público, por cuanto de su idoneidad depende el desempeño de los que atienden al público, quienes son sus clientes internos (Peñaloza, 2004).

Las empresas líderes en servicio rotan a sus empleados en todos los departamentos, los capacitan en diversos puestos, lo cual induce a todos los participantes a conocer y comprender la importancia de cada departamento y del trabajo en equipo. (Kotler, 2005)

Por otra parte los empleados no solo deben ser formados desde la perspectiva técnica, también es importante tratar la calidad humana para que se sensibilice ante los problemas del cliente, esto comprende la satisfacción y lealtad por parte del cliente a la empresa.

Las organizaciones que ofrecen servicios de calidad obtienen mayores ganancias o participación en el mercado gracias a la conservación de clientes y a la no participación en la guerra de precios conocidos como descuentos; además conserva a sus buenos empleados, por lo tanto estos estarán a gusto

sabiendo que sus rutinas están bien dirigidas y retroalimentadas, donde no exista excesivas quejas y reclamos por parte de los clientes, con mayor estabilidad en sus trabajos y beneficios económicos debido a la rentabilidad de la empresa, esto elevará la reputación e imagen de la empresa. (Keller, 2006)

En la prestación de servicios se debe incentivar la buena atención, el rendimiento y motivación del empleado, esta es la clave para una correcta prestación de servicios; en donde no es únicamente necesario utilizar un manual de normas y tácticas.

Es importante descubrir y redescubrir al hombre, aprender a contar con él, escucharle, comprenderle, y tener en cuenta sus opiniones, destrezas y debilidades(Levionnois, 1992).

Es elemental mencionar que el empleado debe saber que quiere el cliente, pero antes debe tener un conocimiento profundo de lo que es el servicio como también un espíritu orientado a servir y revelar las necesidades y deseos del cliente, esto puede conseguirse con una buena gerencia del recurso humano.

## **2.5. IDEA A DEFENDER.**

De acuerdo al análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán se diseñará un módulo de capacitación el cual permita mejorar la calidad de servicio a los turistas y todas las personas que hacen uso de los restaurantes.

## **2.6. VARIABLES.**

**Variable independiente:** analizar qué tipo de personal trabaja en los restaurantes de Tulcán

**Variable dependiente:** mejorar la calidad de servicios que se ofrece en los restaurantes de la ciudad de Tulcán.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

Con la finalidad de que el proyecto sea factible se indagó los medios e instrumentos que ayuden a obtener resultados que se pretende, de tal manera se aplicó la modalidad cualitativa la misma que emplea administración de datos, el acceso preciso de información y formas de explorar rigurosamente los temas. (Guitierrez, 2004, págs. 117-119).

Lo mencionado anteriormente, es lo que precisamente se hizo en la investigación; se recolectó datos y posteriormente se efectuó un análisis de los mismos; de tal manera se aplicó al estudio cualitativo para el buen desarrollo de la investigación.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Para que el proyecto de investigación sea un éxito se aplicó los siguientes tipos de investigación:

- Investigación exploratoria: esta investigación se empleó para informarnos de las características del equipo de trabajo que forma parte de un restaurante de la ciudad de Tulcán y se puso énfasis en la calidad de servicios que se brindan en estos establecimientos. Como también de estar al tanto de cuáles son las necesidades de las personas que utilizan el servicio de restaurantes, así agregar ideas de mejoramiento en la calidad de servicios que brinda el área de restauración.
- Investigación descriptiva: se utilizó esta investigación para establecer que la intención de realizar esta investigación acerca del análisis del personal que trabaja en los restaurantes de Tulcán para determinar la calidad de servicios que ofrecen es hacer conciencia tanto a los gerentes propietarios como a las autoridades competentes para que se motive a esta área en mención, en la necesaria participación en capacitaciones,

talleres, seminarios; con la finalidad de mejorar la calidad de servicios que se ofrece. También se pretende que el personal que labora en los restaurantes de Tulcán se destaque en lo que tiene que ver con servicio al cliente.

- Investigación Bibliográfica: con esta investigación se almacenó y analizó diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con el tema.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación de este proyecto se realizó en los restaurantes de la ciudad de Tulcán, tomando en cuenta el tipo de personal que trabajan en los restaurantes, cuales son los estudios académicos, que experiencia tienen en lo que hacen. La investigación también analizó que tan satisfechos están los usuarios con la prestación del servicio de alimentación.

Se tomó en cuenta las personas que habitan en Tulcán, para tomar la muestra aleatoria se consideró que la ciudad de Tulcán tiene 86.765 habitantes según el último censo realizado por el INEC en el año 2010 y se aplicó la fórmula de muestra, que se indica a continuación con su respectiva descripción de variables:

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

**n** = muestra

**N** = población total

**S** = varianza

**Z** = nivel de confianza

**e** = error porcentual

$$n = \frac{1.96^2 0.5^2 86765}{0.05^2 (86764) + 1.96^2 0.5^2}$$

**n** = 396

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

El análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán ayudó a determinar la calidad de servicios que se ofrece.

Cuadro # 2: Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>
<b>Dependiente. determinara la calidad de servicios que se ofrece</b>	Atención Turística en el servicio de alimentación	Calidad de servicios en los restaurantes	Normas ISO Normas INEM
<b>Independiente. el análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán</b>	Recurso Humano	Restaurantes de la ciudad de Tulcán	-encuesta -cuestionario -entrevista

Elaborado por Yadira portilla.

### 3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

En la realización del proyecto de investigación se percibió la necesidad de recurrir a realizar un estudio apropiado para recolectar información que permitió orientar en cómo realizar el análisis de investigación propuesto obteniendo información clave y útil. Se realizó una investigación para informarnos cuáles son los restaurantes afiliados a la Cámara Provincial de Turismo del Carchi, posterior a esto se recorrió algunos restaurantes de Tulcán para realizar una observación minuciosa del manejo de servicio, también se recolectó información referentes a los posteriores estudios realizados acerca de la investigación; sé consulto en libros sobre los tipos de capacitación, el manejo de personal, procesos de capacitación. Como también se investigó las normas INEN y las normas ISO para la calidad de servicio (Turismo, 2010).

### 3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### 3.6.1. Análisis de resultados.

##### 3.6.1.1. Análisis de encuesta al personal que labora en los restaurantes.

Cabe mencionar que para realizar estas encuestas no se tenía un dato exacto de cuantas personas trabajan en los lugares de restauración en la ciudad de Tulcán, por lo cual se tuvo que acudir a los restaurantes donde dieron la apertura para poder aplicar este tipo de instrumento; razón por la cual para poder facilitar el trabajo de tabulación se llegó a alcanzar un número de 100 encuestas.

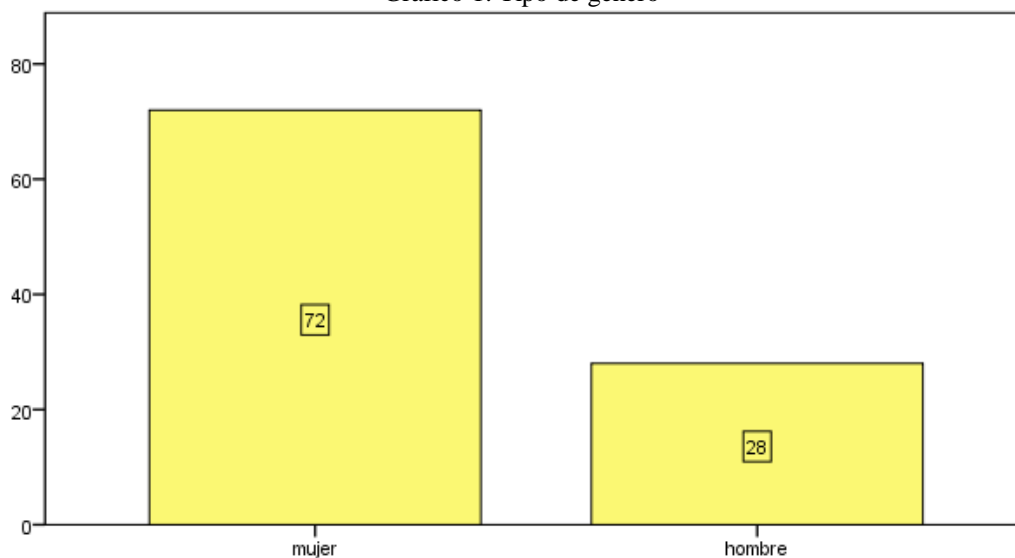
Tipo de género (personas que trabajan en los restaurantes)

Tabla 1: Género de personas que trabajan en restaurantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
mujer	72	72,0	72,0	72,0
hombre	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Yadira Portilla.

Gráfico 1: Tipo de género



Elaborado por: Yadira Portilla.

En este gráfico podemos observar claramente que son las mujeres quienes tienen un porcentaje elevado, con lo que tiene que ver en prestar sus servicios laborales en los restaurantes de la ciudad, según las encuestas las mujeres que trabajan en los restaurantes lo hacen por la necesidad de llevar un sustento a sus hogares, muchas de ellas carecían de niveles superiores de estudio. Por otro lado al género masculino no se lo ha encontrado en un rango considerable en el momento de trabajar en un restaurante, presentando un porcentaje bastante bajo en relación con el género femenino.

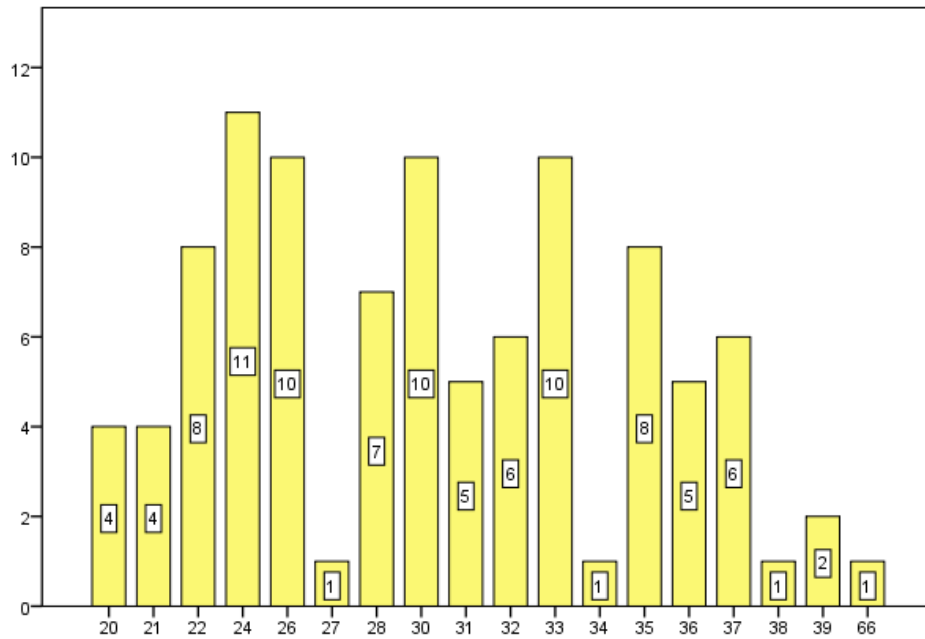
Tabla 2: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20	4	4,0	4,0	4,0
21	4	4,0	4,0	8,0
22	8	8,0	8,0	16,0
24	11	11,0	11,0	27,0
26	10	10,0	10,0	37,0
27	1	1,0	1,0	38,0
28	7	7,0	7,0	45,0
30	10	10,0	10,0	55,0
31	5	5,0	5,0	60,0
32	6	6,0	6,0	66,0
33	10	10,0	10,0	76,0
34	1	1,0	1,0	77,0
35	8	8,0	8,0	85,0
36	5	5,0	5,0	90,0
37	6	6,0	6,0	96,0
38	1	1,0	1,0	97,0
39	2	2,0	2,0	99,0
66	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla



**Gráfico 2: Edad**



Elaborado por: Yadira Portilla.

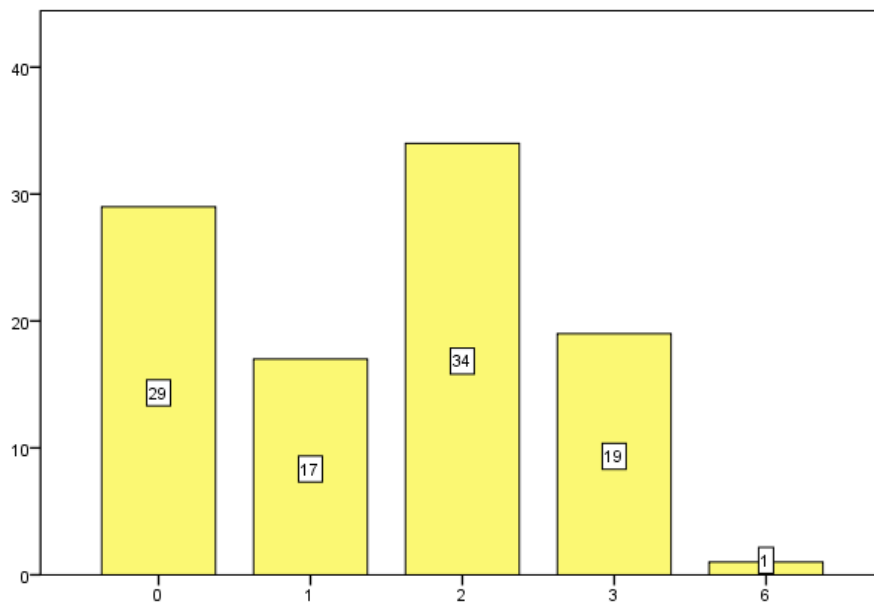
Esta grafica relacionada con la edad, las personas que trabajan en los restaurantes indican que en los restaurantes de la ciudad laboran personas de toda edad de manera especial se puede observar que la edad productiva se encuentra entre los 22 hasta los 27 años.

**Tabla 3: Cargas familiares**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	29	29,0	29,0	29,0
1	17	17,0	17,0	46,0
2	34	34,0	34,0	80,0
3	19	19,0	19,0	99,0
6	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Yadira Portilla.

**Gráfico 3: Cargas Familiares**



Elaborado por: Yadira Portilla.

Se tomó en cuenta las cargas familiares de los trabajadores para de esta forma verificar la motivaciones que tienen los empleados por trabajar.

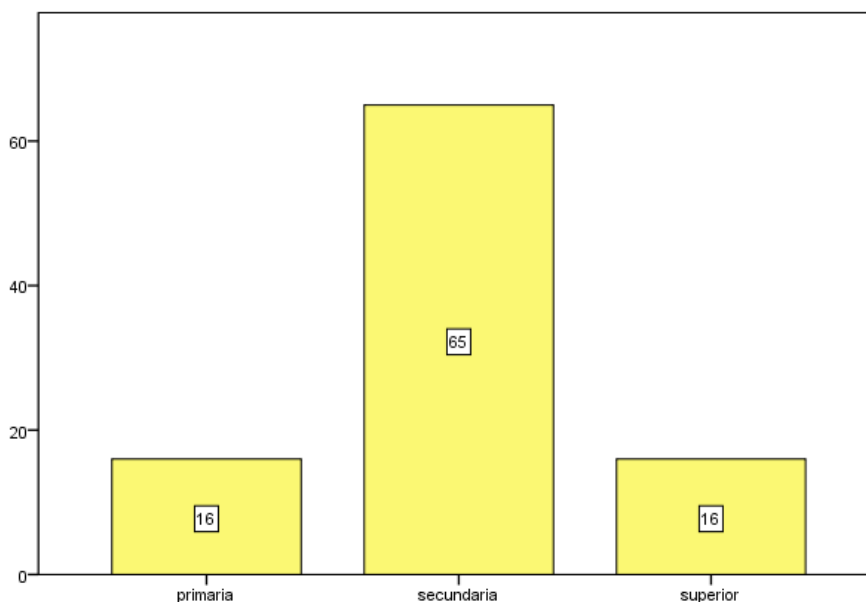
En lo que tiene que ver con la cantidad de hijos, las personas que laboran en los restaurantes, indican claramente que los empleados tienen en su mayoría 2 hijos, pudiendo darse cuenta que hoy en día las personas planifican cuántos hijos tener debido a la economía y a la actividad laboral que de alguna forma impide que se pase más tiempo con los hijos.

Tabla 4: Nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
primaria	16	16,0	16,0	16,0
secundaria	65	65,0	65,0	81,0
superior	16	16,0	16,0	97,0
4	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 4: Nivel de estudio**



Elaborado por: Yadira Portilla.

En lo referente a las preparaciones académicas de las personas que laboran en los restaurantes de la ciudad de Tulcán, el gráfico indica un porcentaje alto en una preparación académica de tipo secundaria, existiendo una igualdad de condiciones en el campo primario y superior.

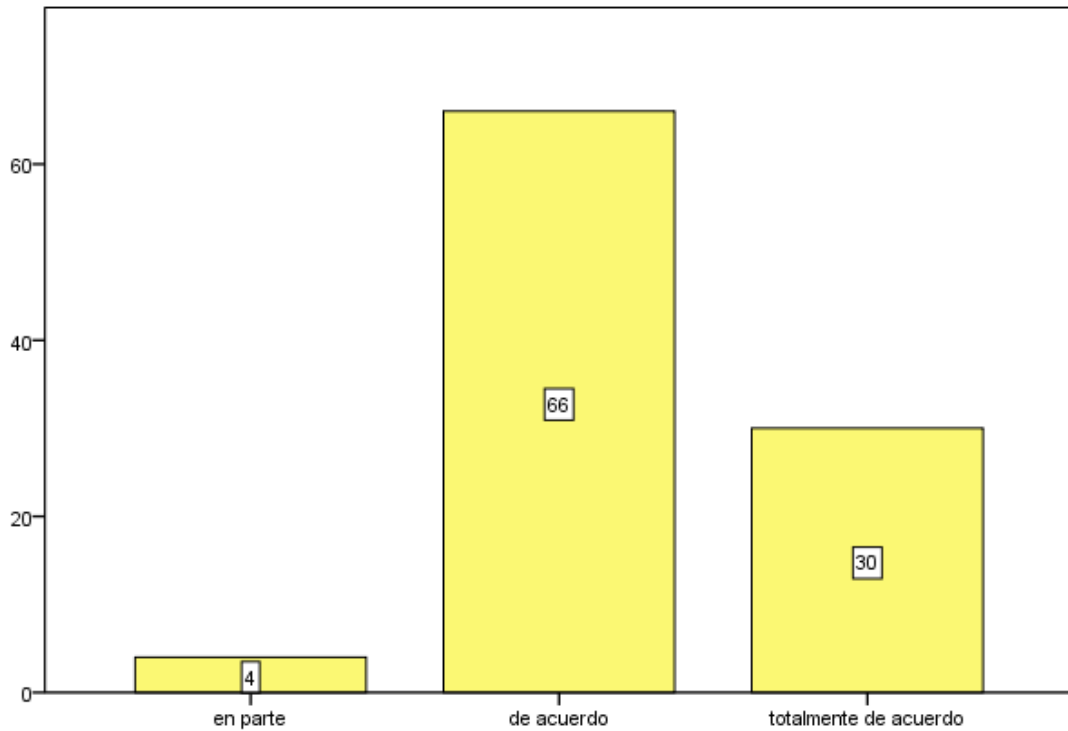
Es lamentable darnos cuenta que las personas que trabajan en los restaurantes tiene un límite de educación, entendiéndose que no existe una preparación en lo que tiene que ver con la atención que debe brindar al cliente; el gráfico proyecta un resultado bajo a una preparación académica superior. Son pocas las personas que de alguna forma están preparadas para brindar un buen servicio y administrar de buena manera los restaurantes de la ciudad.

**Tabla 5: Está usted satisfecho con su trayectoria en el restaurante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	4	4,0	4,0	4,0
de acuerdo	66	66,0	66,0	70,0
totalmente de acuerdo	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado Por Yadira Portilla

**Gráfico 5: Está satisfecho con la trayectoria en el restaurante**



Elaborado Por Yadira Portilla

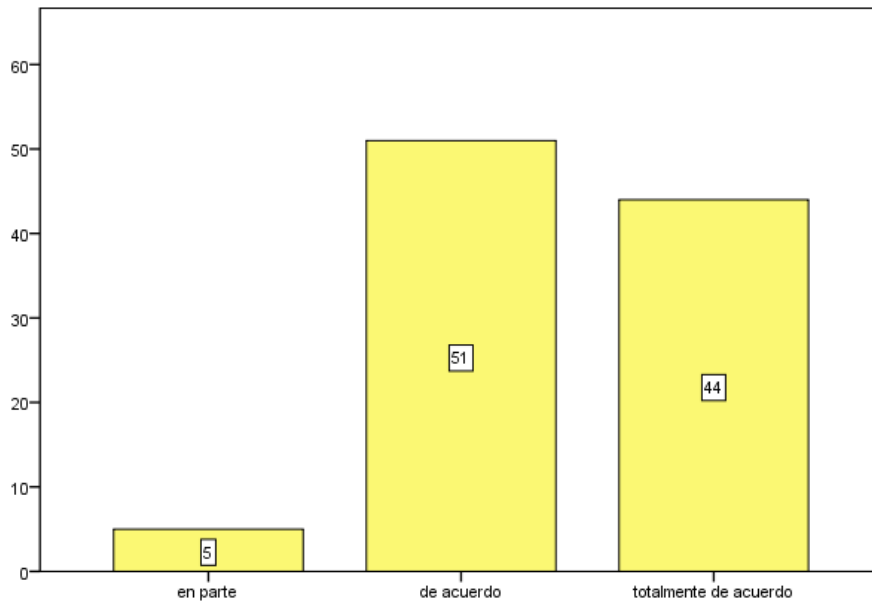
La grafica relacionada a la satisfacción de la trayectoria en el restaurante el personal responde un claro de acuerdo, con esto entendemos que las personas de cualquier forma siempre se encuentran satisfechas con la prestación de sus servicios; siempre tratando de no perder el empleo.

**Tabla 6: Le gusta su lugar de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	5	5,0	5,0	5,0
	de acuerdo	51	51,0	51,0	56,0
	totalmente de acuerdo	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 6: Le gusta su lugar de trabajo**



Elaborado Por Yadira Portilla

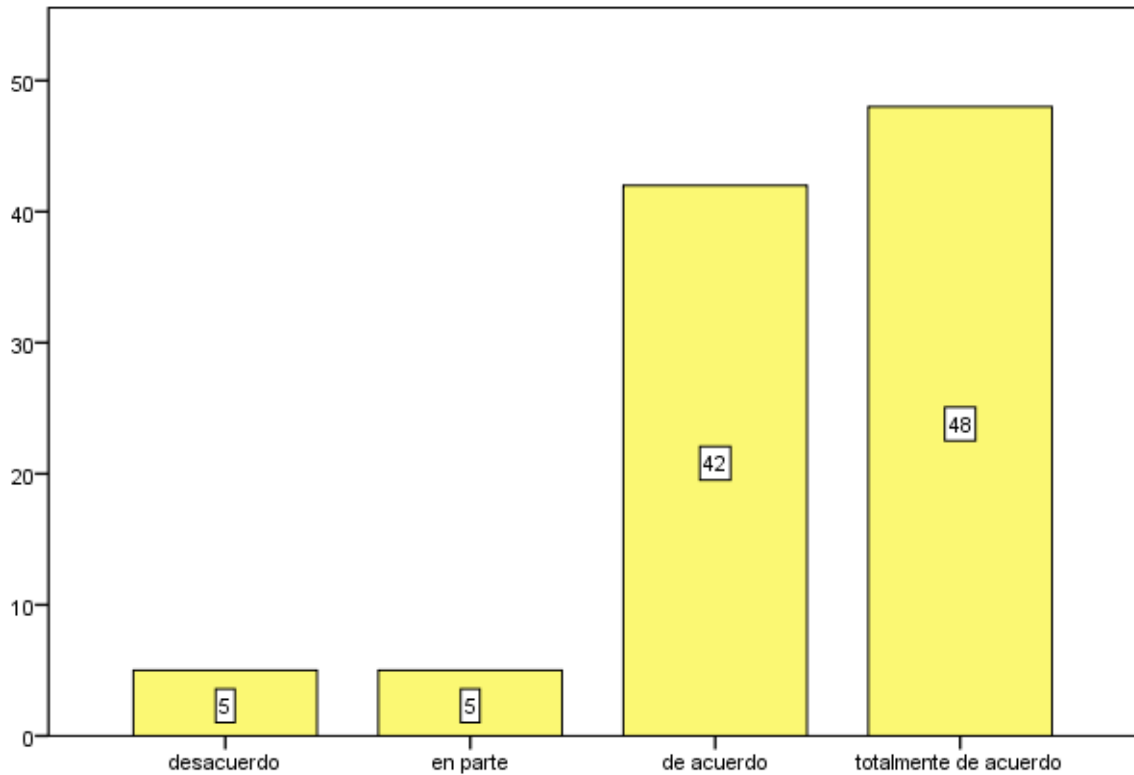
Para el personal que labora en los restaurantes es claro que de alguna u otra forma están de acuerdo con la simpatía de su trabajo.

**Tabla 7: Se siente orgulloso de pertenecer aquí**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
en parte	5	5,0	5,0	10,0
de acuerdo	42	42,0	42,0	52,0
totalmente de acuerdo	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 7: Se siente orgulloso de pertenecer aquí.**



Elaborado Por Yadira Portilla

El grafico indica que las personas se sienten orgullosas de pertenecer a su trabajo, basándonos en la encuesta esto se debe a que únicamente buscan tener una fuente de trabajo y no tienen interés en prepararse para brindar un buen servicio al cliente empezando por la imagen que se le brinda al cliente.

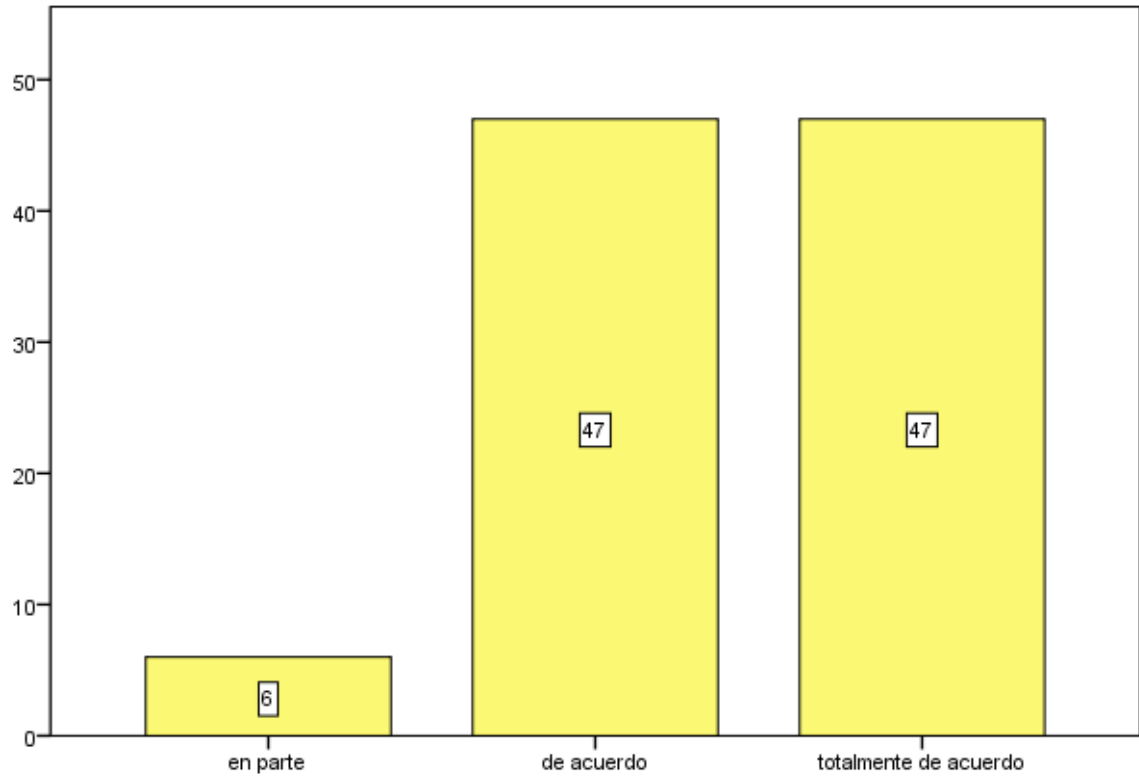
**Tabla 8: Se siente integrado en su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	6	6,0	6,0	6,0
	de acuerdo	47	47,0	47,0	53,0
	totalmente de acuerdo	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

:

**Gráfico 8: Se siente integrado en su trabajo**



Elaborado Por Yadira Portilla

Las personas se sienten integradas en su trabajo, lo que hace entender, que a los trabajadores les interesa conservar su trabajo por la necesidad de trabajar.

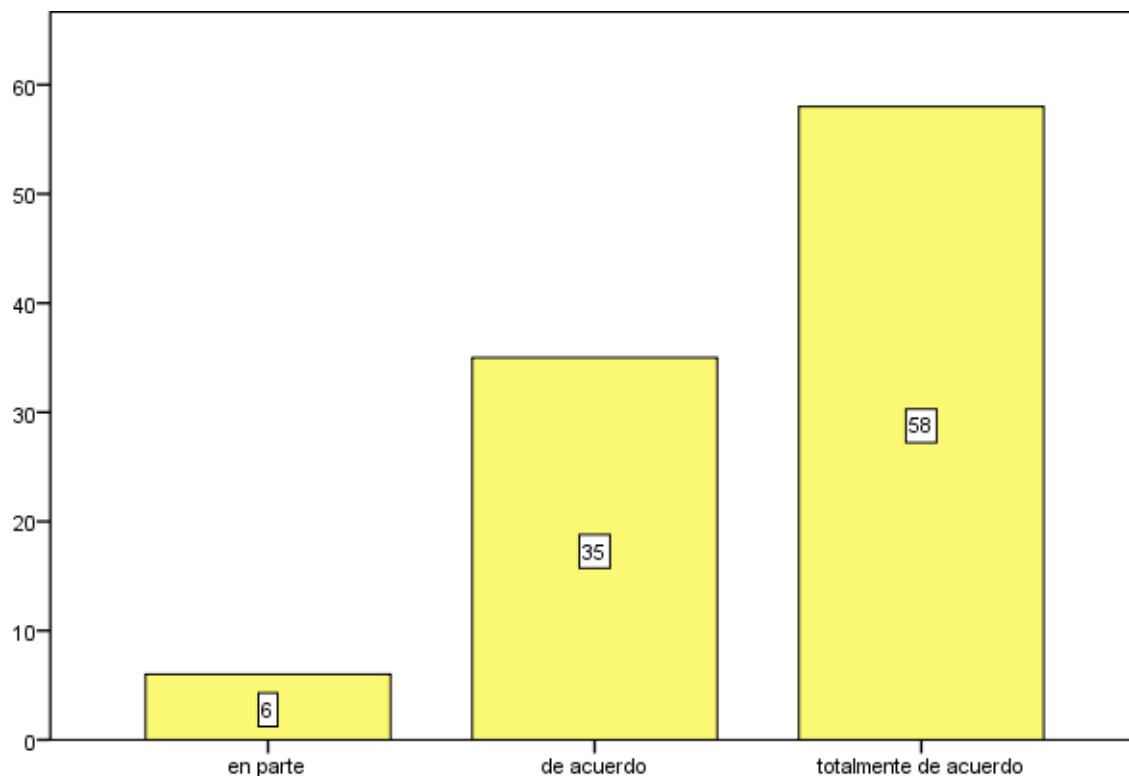
Sentirse integrado en el trabajo significa poner atención a cada detalle y lo que se pudo observar es que son muy descuidados con la imagen que exteriorizan.

Tabla 9: Es usted consciente de lo que aporta en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	6	6,0	6,0	6,0
de acuerdo	35	35,0	35,0	41,0
totalmente de acuerdo	58	58,0	58,0	99,0
54	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 9: Es usted consciente de lo que aporta en el trabajo**



Elaborado Por Yadira Portilla

Las personas que trabajan en los restaurantes son muy conscientes de lo que aportan en el trabajo, por lo que pasan gran parte del día fuera de casa dejando a sus hijos (en el caso de tenerlos), esto significa una gran labor que debe ser reconocida en cualquier lugar.

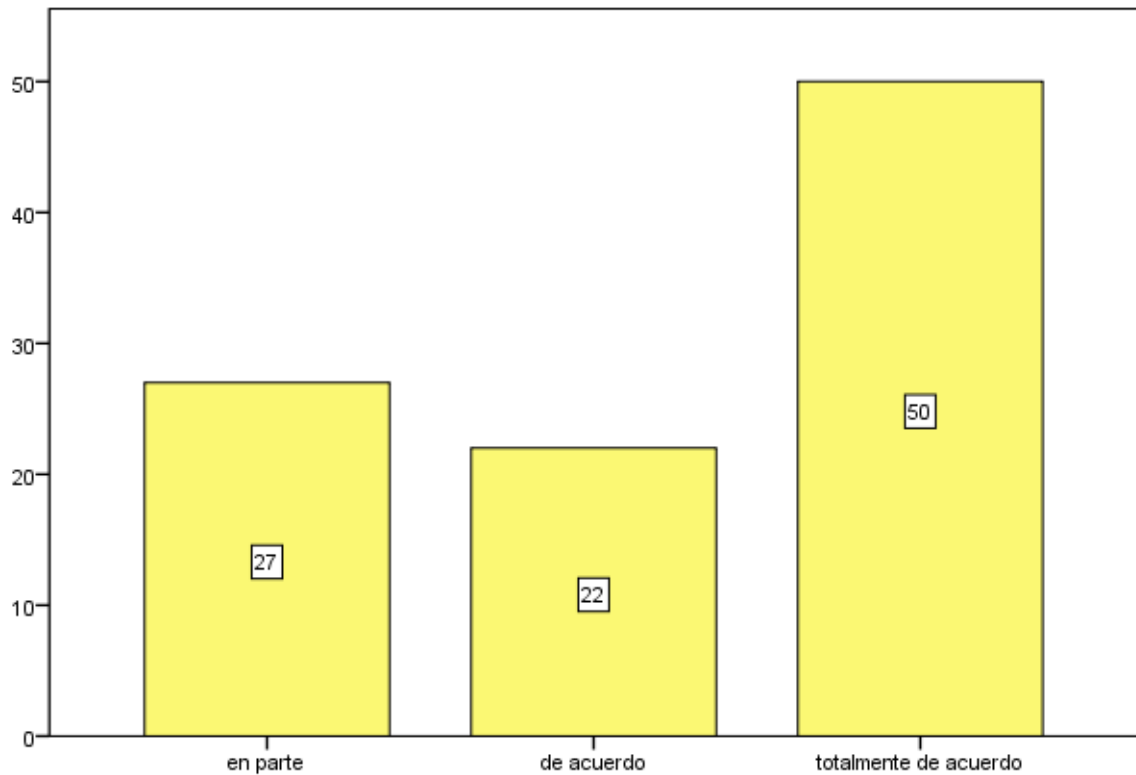
Tabla 10: La considera un poco como suya, como algo propio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	1,0	1,0	1,0
	en parte	27	27,0	27,0	28,0
	de acuerdo	22	22,0	22,0	50,0
	totalmente de acuerdo	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla



**Gráfico 10: Considera la empresa como algo propio.**



Elaborado Por Yadira Portilla

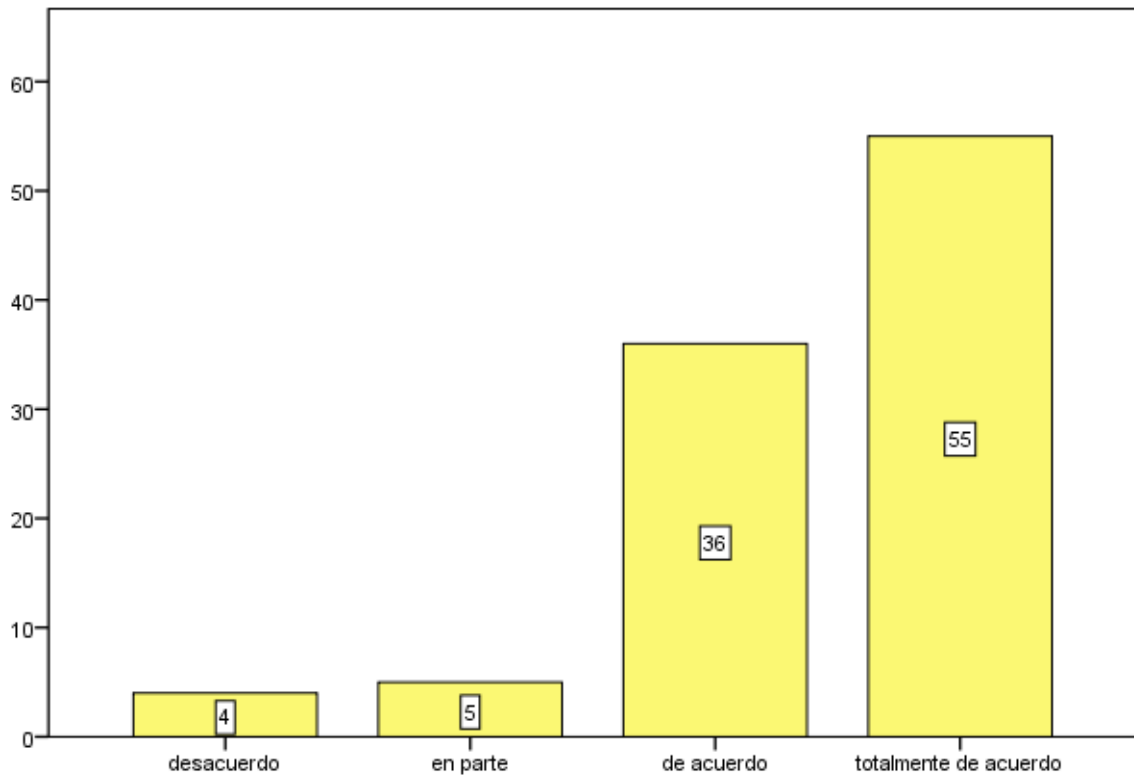
Después de pasar tanto tiempo en sus trabajos las personas definitivamente lo consideran como algo propio, por ende estarían dispuestos a prepararse para que su empresa sea mejor y llegue a ser reconocido de mayor forma el trabajo que realizan brindando una buena atención al cliente.

**Tabla 11: Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo**

CONDICIONES AMBIENTALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
	en parte	5	5,0	5,0	9,0
	de acuerdo	36	36,0	36,0	45,0
	totalmente de acuerdo	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 11: Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

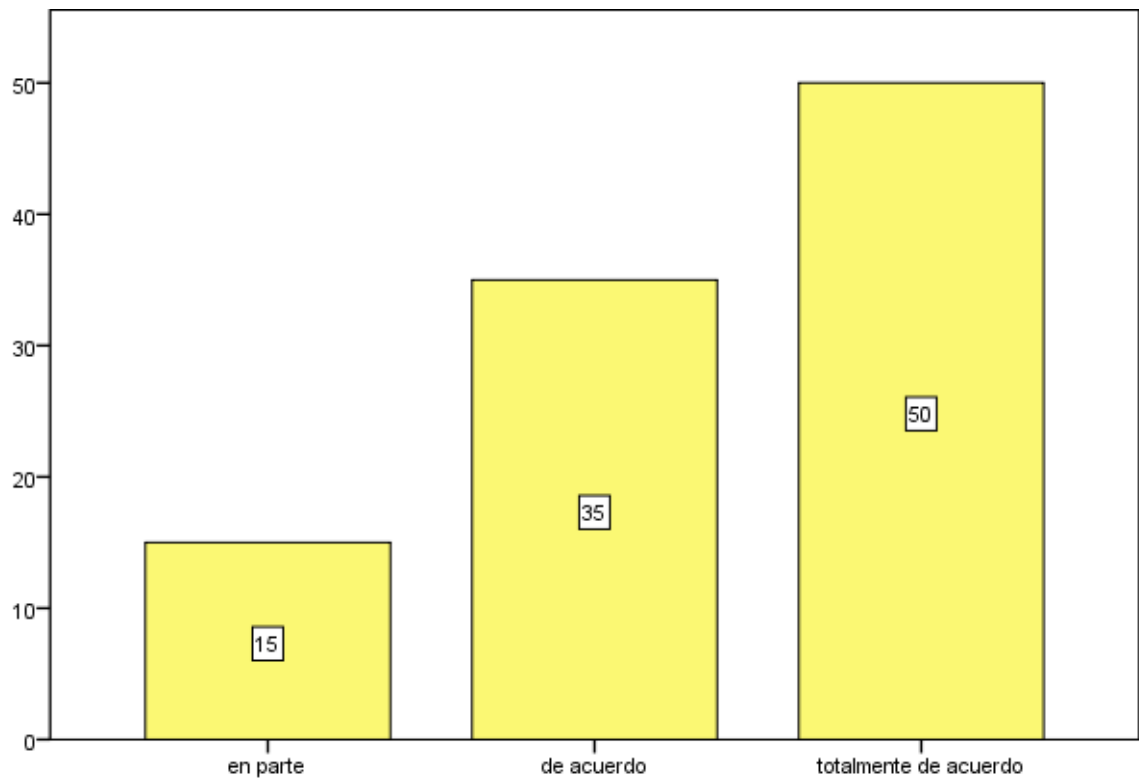
En las condiciones ambientales podemos darnos cuenta que en los restaurantes existe suficiente luz en las áreas de trabajo. Este punto se lo considera necesario, porque en la cocina, en el salón, en las bodegas es indispensable tener la mayor claridad posible porque no resultaría cómodo trabajar en unas áreas poco iluminadas, más aún, si hablamos de la iluminación en los restaurantes, esto hace referencia al ambiente laboral que se debe manejar en el trabajo mencionado en la fundamentación científica.

**Tabla 12: Su puesto de trabajo le resulta cómodo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	15	15,0	15,0	15,0
	de acuerdo	35	35,0	35,0	50,0
	totalmente de acuerdo	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla.

**Gráfico 12: Su puesto de trabajo le resulta cómodo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

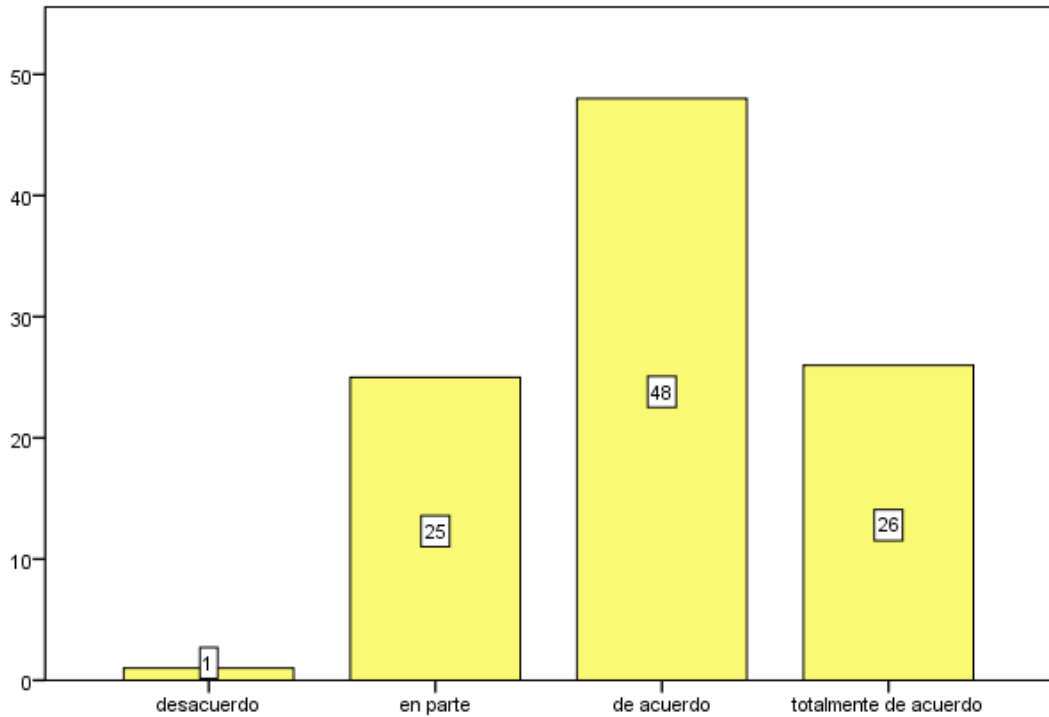
Cuando se trata de que el puesto de trabajo sea cómodo el personal de los restaurantes responde a que tienen un puesto de trabajo cómodo. Es importante que las personas trabajen en un sitio placentero, ya que esto ayudaría al buen desempeño de sus funciones.

**Tabla 13: La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
en parte	25	25,0	25,0	26,0
de acuerdo	48	48,0	48,0	74,0
totalmente de acuerdo	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elabora por: Yadira Portilla

**Gráfico 13: La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Se tomó en cuenta esta pregunta para relacionarla con el ambiente laboral adecuado que se debe manejar dentro de una empresa. Un ambiente laboral adecuado hace referencia a que los empleados se sientan satisfechos dentro de su trabajo

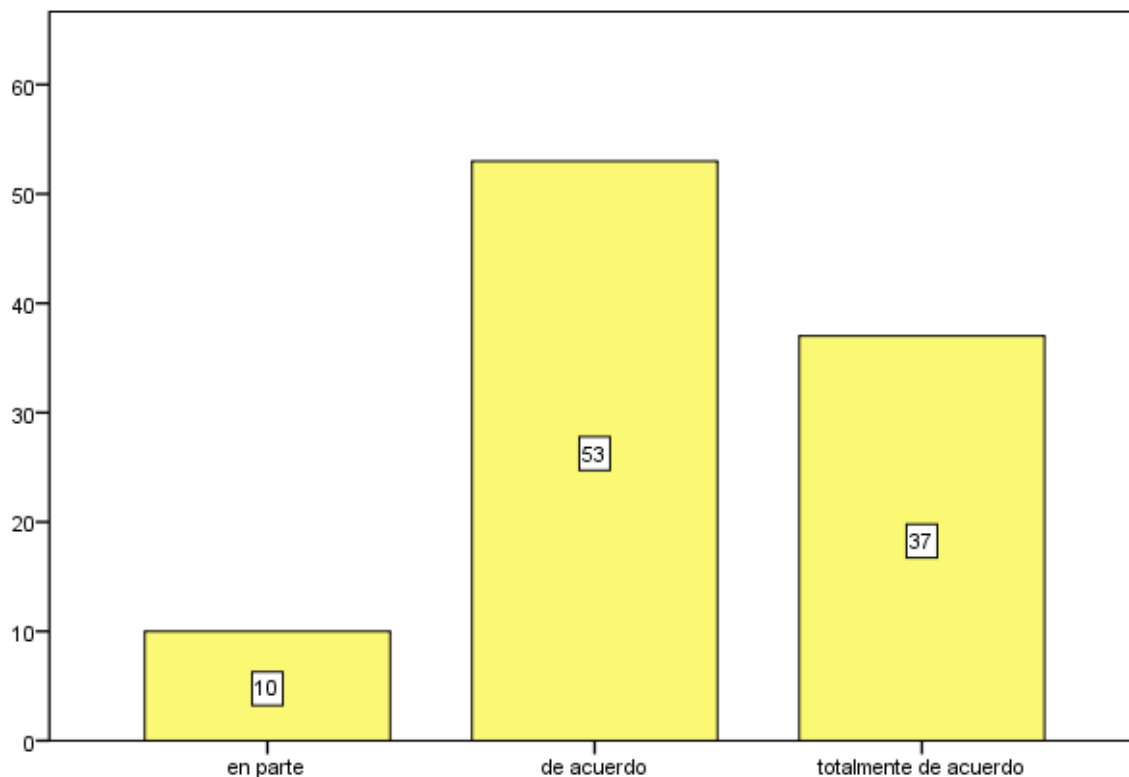
En la restauración es importancia que se maneje de la mejor forma el tema de la temperatura de los restaurantes, al funcionar la cocina y tener afluencia de usuarios los niveles de temperatura tiende a elevarse, si no se pone atención en esto, las funciones laborales pueden verse afectadas.

**Tabla 14: El nivel de ruido es soportable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	10	10,0	10,0	10,0
de acuerdo	53	53,0	53,0	63,0
totalmente de acuerdo	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 14: El nivel de ruido es soportable.**



Elaborado Por Yadira Portilla

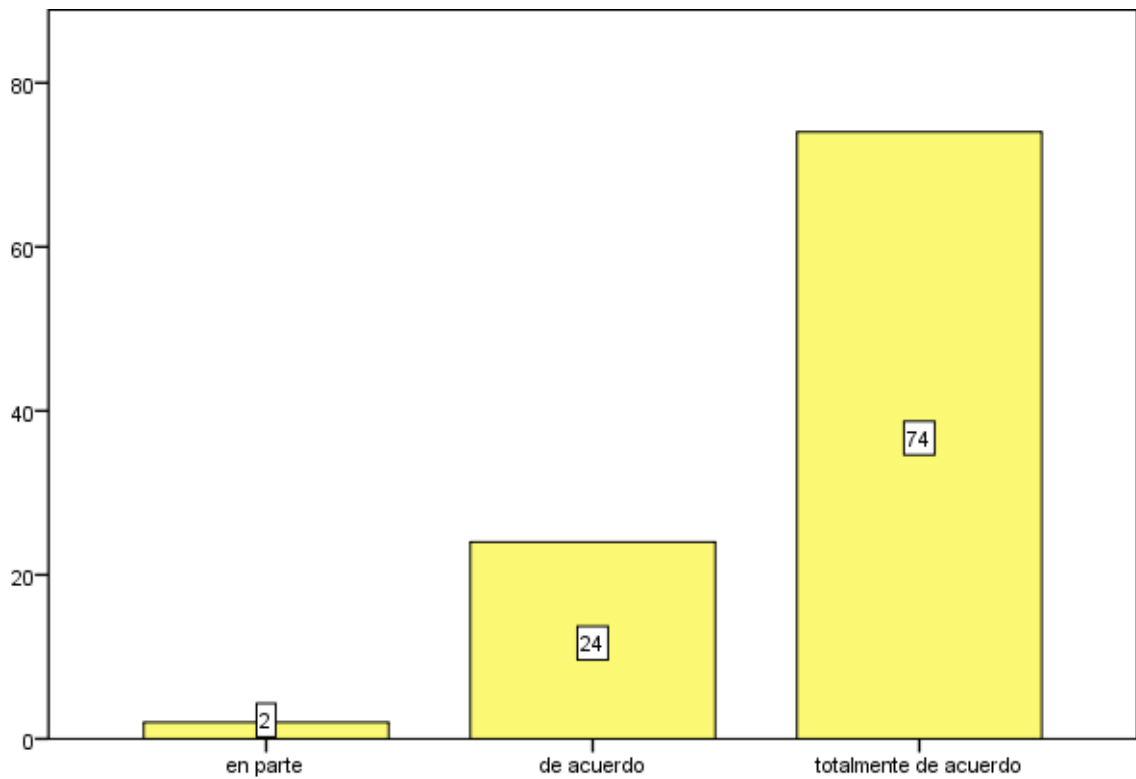
El gráfico indica que en los restaurantes de la ciudad para el personal el nivel de ruido resulta soportable. De igual forma es un tema importante de tratar, esto significa que las dependencias en un restaurante deben ser separadas, de manera especial el área de cocina, debiendo estar alejada del salón donde se encuentran los clientes

**Tabla 15: Los baños están limpios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	2	2,0	2,0	2,0
	de acuerdo	24	24,0	24,0	26,0
	totalmente de acuerdo	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 15: Los baños están limpios.**



Elaborado Por Yadira Portilla

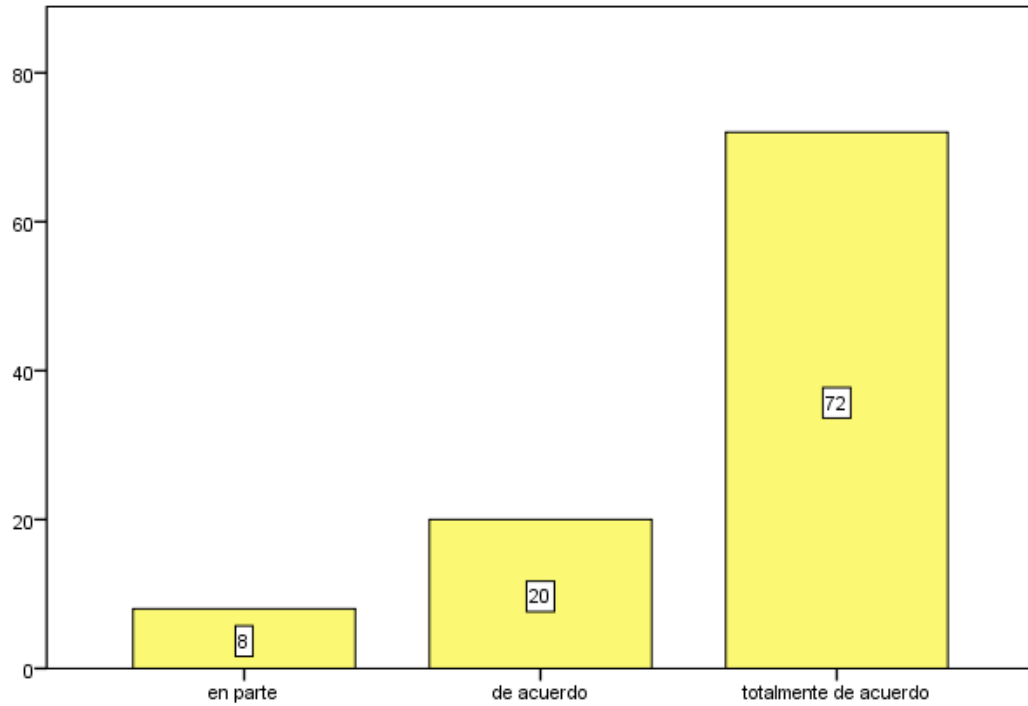
La tabulación es clara en afirmar que en los restaurantes de la ciudad los baños están siempre limpios. En un restaurante es necesaria la pulcritud en esta área como en todas las demás. Esta pregunta fue tomada en cuenta para informarnos del tipo de imagen que proyecta el restaurante.

**Tabla 16: Los electrodomésticos funcionan de forma adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	8	8,0	8,0	8,0
de acuerdo	20	20,0	20,0	28,0
totalmente de acuerdo	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elabora por Yadira Portilla

**Gráfico 16: Los electrodomésticos funcionan de forma adecuada.**



Elaborado Por Yadira Portilla

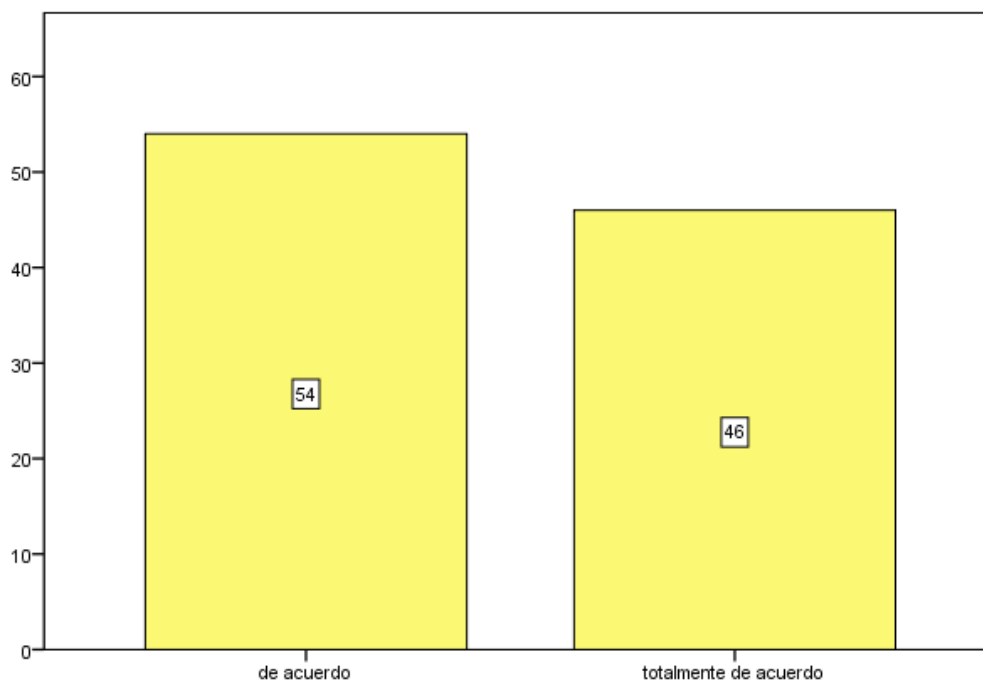
Según las encuestas realizadas al personal de los restaurantes de la ciudad, en el informe estadístico indican que en los restaurantes los electrodomésticos funcionan correctamente, esto es indispensable en el momento de brindar una buena atención al cliente.

**Tabla 17: El lugar donde se sienta le resulta cómodo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	de acuerdo	54	54,0	54,0	54,0
	totalmente de acuerdo	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado Por Yadira Portilla

**Gráfico 17: El lugar donde se sienta le resulta cómodo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Se hace constancia de esta pregunta haciendo referencia al trato que se le da al empleado, siendo esto parte importante del tema de investigación.

Cuando preguntamos si el lugar donde se sientan los empleados es cómodo, responden en gran parte que su puesto de trabajo si les resulta cómodo. Sin embargo se pudo palpar que los empleados realizan su trabajo sin ninguna motivación, simplemente trabajan por tener un ingreso económico.

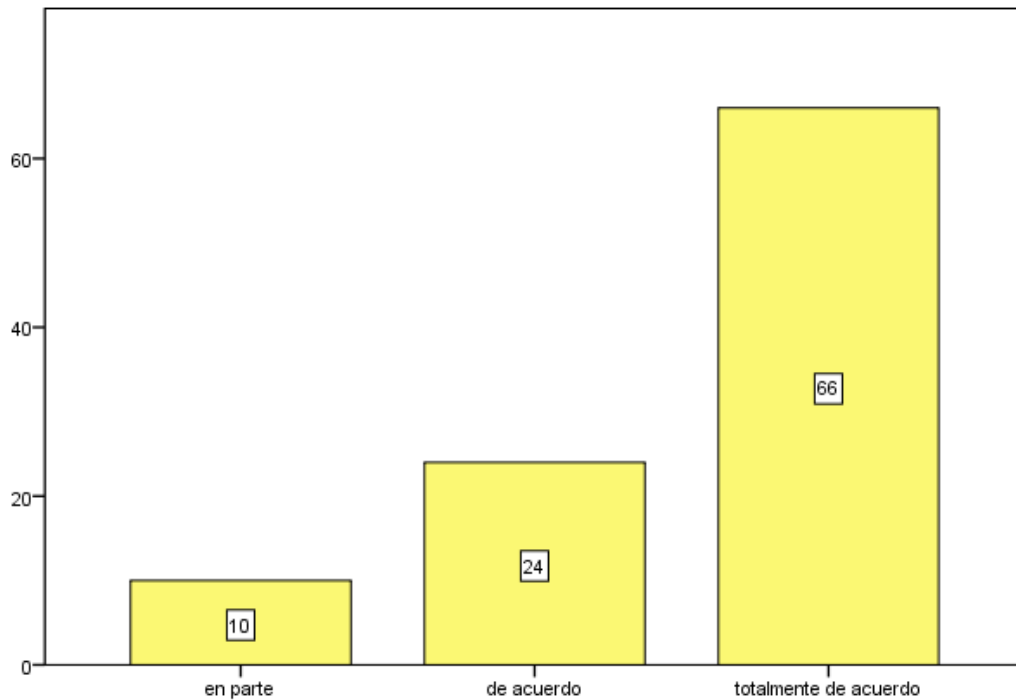
**Tabla 18: Sus elementos de trabajo son de fácil accesibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	10	10,0	10,0	10,0
de acuerdo	24	24,0	24,0	34,0
totalmente de acuerdo	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla



**Gráfico 18: Sus elementos de trabajo son de fácil accesibilidad.**



Elaborado Por Yadira Portilla

La pregunta es pertinente debido a que se refiere al trato que se le brinda al trabajador.

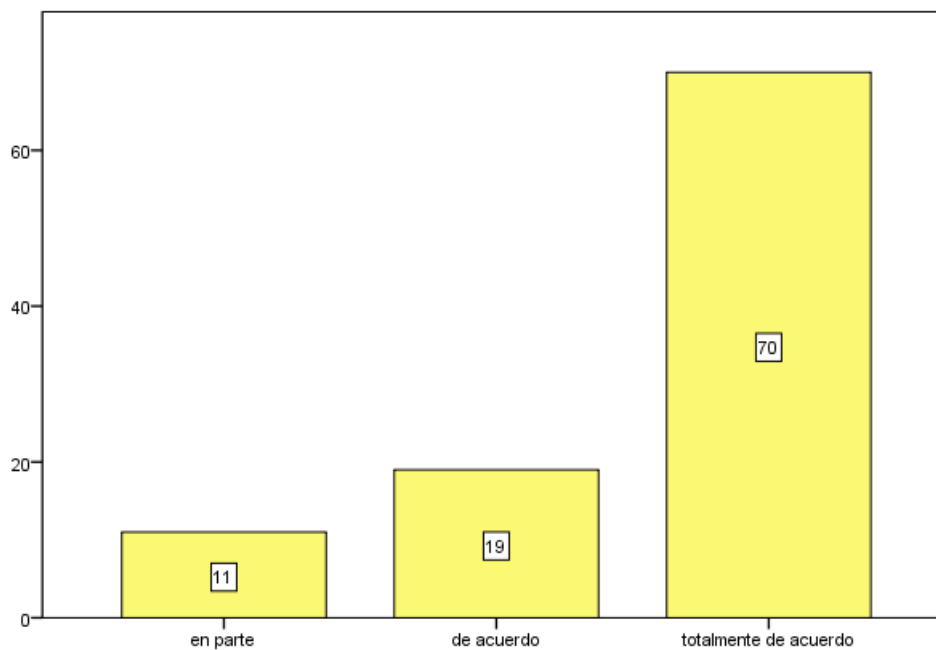
Según el gráfico se puede apreciar que los elementos de trabajo son de fácil accesibilidad, indicando que el personal puede desempeñar sin ningún problema sus actividades laborales inclinadas a la satisfacción del cliente.

**Tabla 19: Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	11	11,0	11,0	11,0
	de acuerdo	19	19,0	19,0	30,0
	totalmente de acuerdo	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 19: Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

La interrogante utilizada se refiere al trato que se le da al empleado.

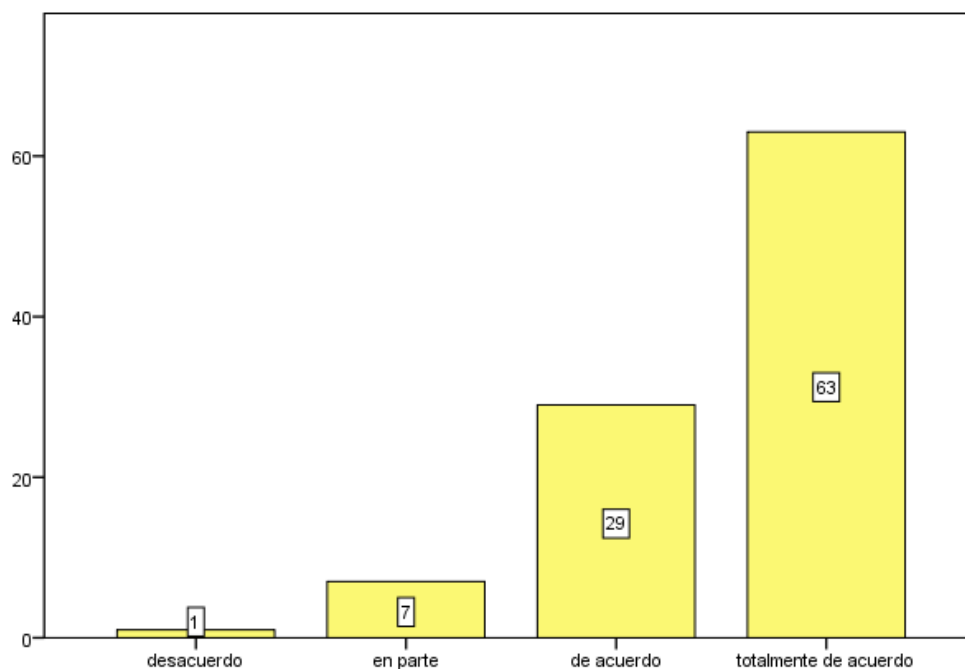
El espacio que se otorga a los empleados para que desempeñen sus labores es adecuado como se indica en la gráfica lo que demuestra, que los empleados son respetados.

**Tabla 20: Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
en parte	7	7,0	7,0	8,0
de acuerdo	29	29,0	29,0	37,0
totalmente de acuerdo	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 20: Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo.**



Elaborado por: Yadira Portilla.

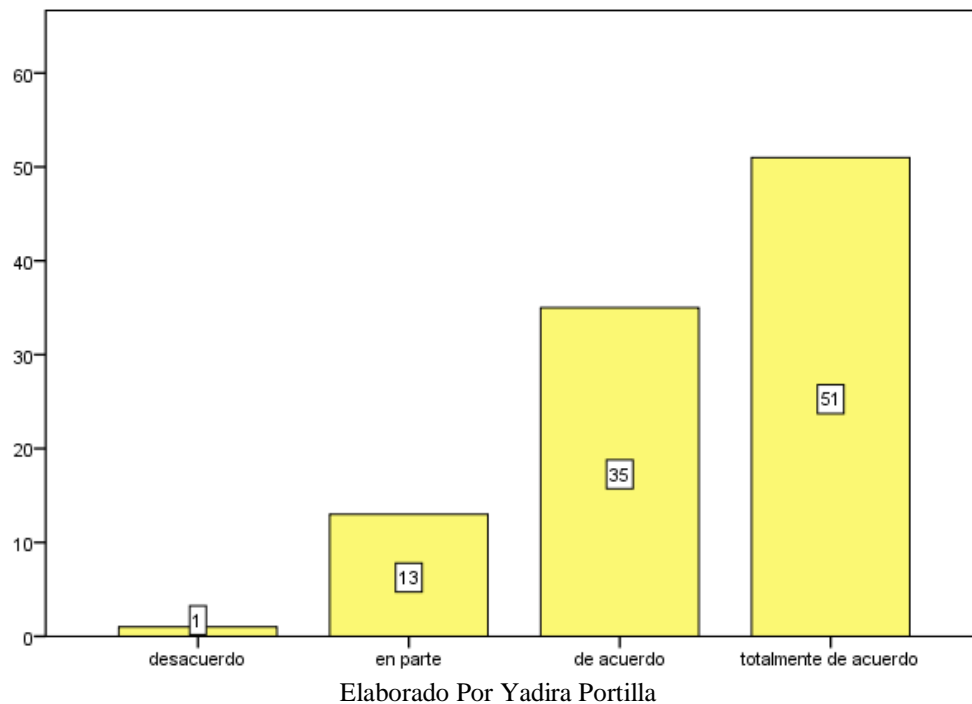
En las encuestas realizadas se puede constatar que las personas que trabajan en los restaurantes consideran que tienen su propia iniciativa en el momento de prestar sus servicios, lo que demuestra que tienen la libertad de expresar sus ideas. La pregunta fue tomada en cuenta para tener conocimiento de que tan respetados son los empleados dentro de la empresa en este caso el restaurante.

**Tabla 21: Considera usted que tiene suficiente autonomía en su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
en parte	13	13,0	13,0	14,0
de acuerdo	35	35,0	35,0	49,0
totalmente de acuerdo	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 21: Considera usted que tiene suficiente autonomía en su trabajo.**



Pregunta que hace referencia al respeto que deben tener los empleados

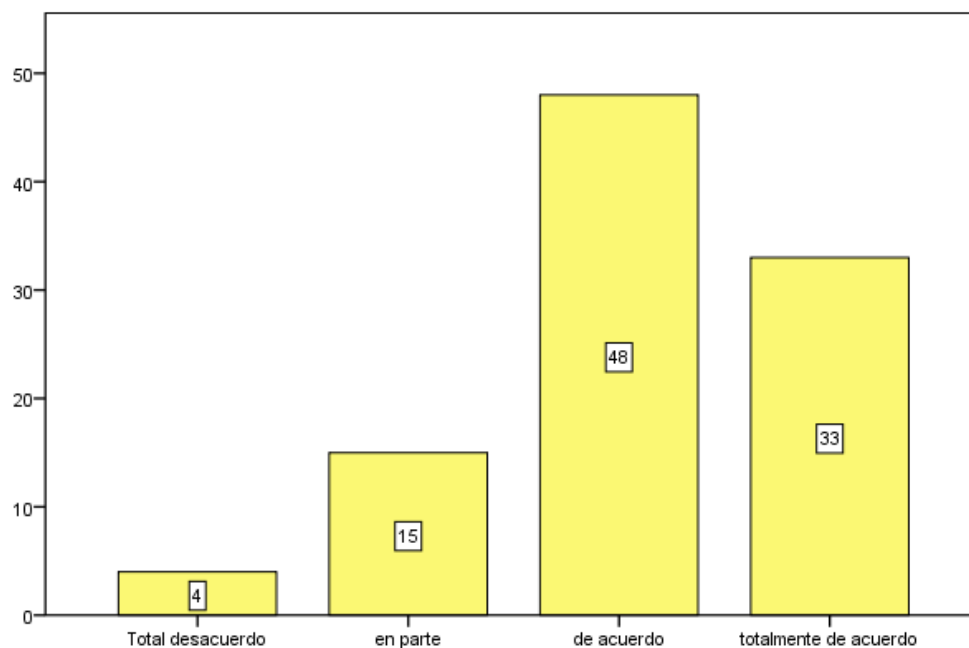
La representación muestra que las personas que trabajan en los restaurantes de la ciudad tienen la suficiente libertad en su trabajo lo que permite rendir de mejor forma en sus funciones.

**Tabla 22: Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Total desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
	en parte	15	15,0	15,0	19,0
	de acuerdo	48	48,0	48,0	67,0
	totalmente de acuerdo	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 22: Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores.**



Elaborado Por Yadira Portilla

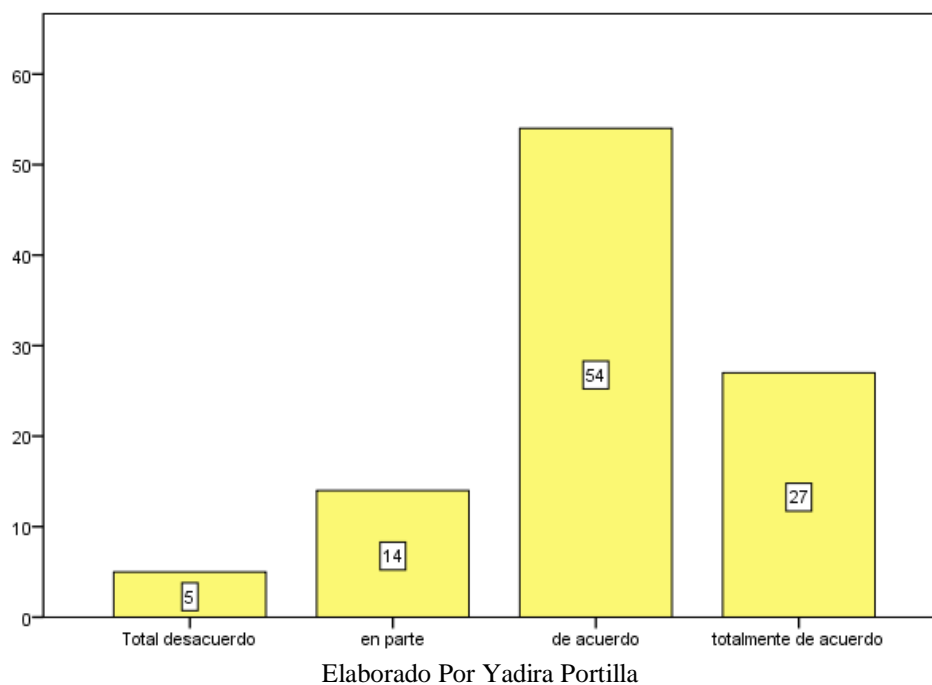
Si se trata de la relación que tienen los empleados con los jefes se puede apreciar claramente que las opiniones de los empleados son tomadas en cuenta por parte de los jefes, lo que permite que se cree un buen ambiente laboral. Esta pregunta fue analizada para verificar qué relación existe entre los empleados y el administrador.

**Tabla 23: Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
en parte	14	14,0	14,0	19,0
de acuerdo	54	54,0	54,0	73,0
totalmente de acuerdo	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 23: Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado.**



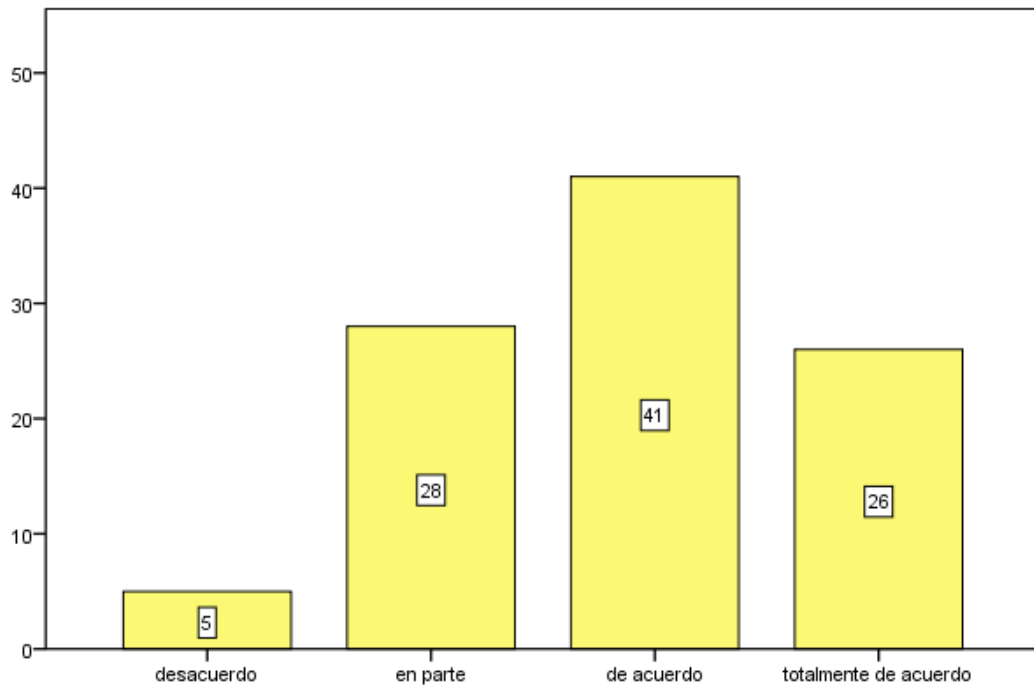
Los empleados de los restaurantes indican que el trabajo que realizan es lo suficientemente variado.

**Tabla 24: Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
en parte	28	28,0	28,0	33,0
de acuerdo	41	41,0	41,0	74,0
totalmente de acuerdo	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 24: Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee.**



Elaborado Por Yadira Portilla

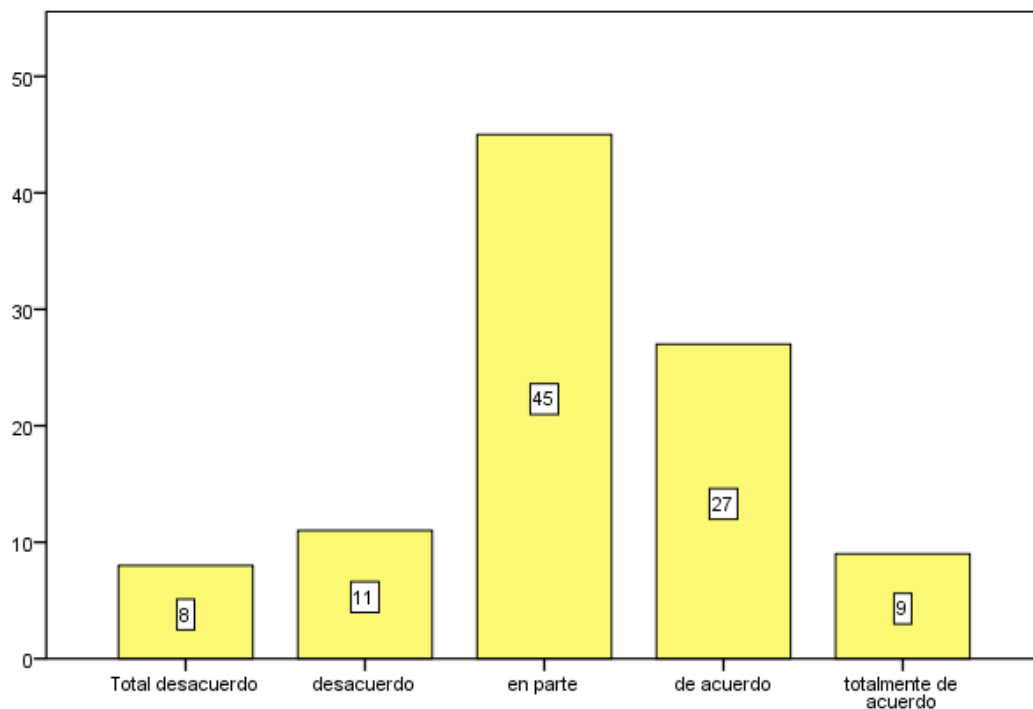
Los empleados contestaron claramente que de alguna forma el trabajo que realizan tiene relación con la experiencia que poseen aunque no es una respuesta totalmente al 100%, lo que indica que las personas que trabajan en los restaurantes muchas de ellas trabajan simplemente por trabajar y tener un ingreso económico para llevar el sustento a sus hogares, dejando de lado una preparación que permitirá desempeñar de buena manera sus actividades como son brindar servicio al cliente. También cabe mencionar que se pudo apreciar durante la realización de las encuestas que los empleados carecen de conocimientos en el área de restaurantes ya que muchos de ellos tenían estudios únicamente secundarios muy alejados de lo que compete con la atención al cliente

Tabla 25: Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
desacuerdo	11	11,0	11,0	19,0
en parte	45	45,0	45,0	64,0
de acuerdo	27	27,0	27,0	91,0
totalmente de acuerdo	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 25: Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica.



Elaborado Por Yadira Portilla

El puesto que las personas desempeñan en el restaurante no está en relación con la titulación académica que posee, lo que demuestra que el personal no está preparado para cumplir con las necesidades del cliente. Esta grafica indica tristemente que las personas que laboran en los restaurantes brindando servicio trabajan de forma rutinaria simplemente por mantener su trabajo, más no porque tengan experiencia en lo que se refiere al manejo de un restaurante.

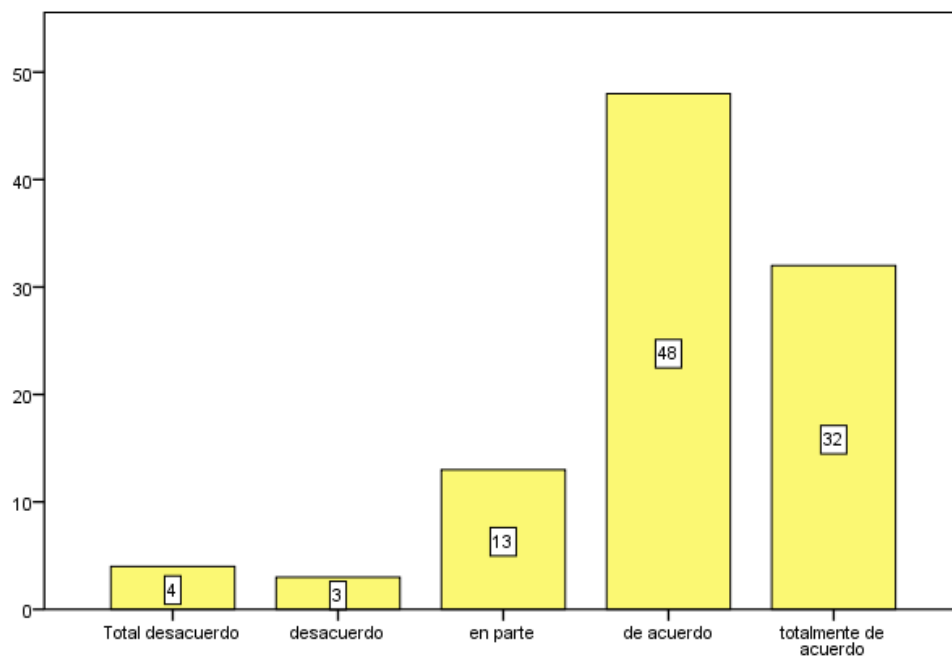


Tabla 26: Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
desacuerdo	3	3,0	3,0	7,0
en parte	13	13,0	13,0	20,0
de acuerdo	48	48,0	48,0	68,0
totalmente de acuerdo	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 26: Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado.



Elaborado Por Yadira Portilla

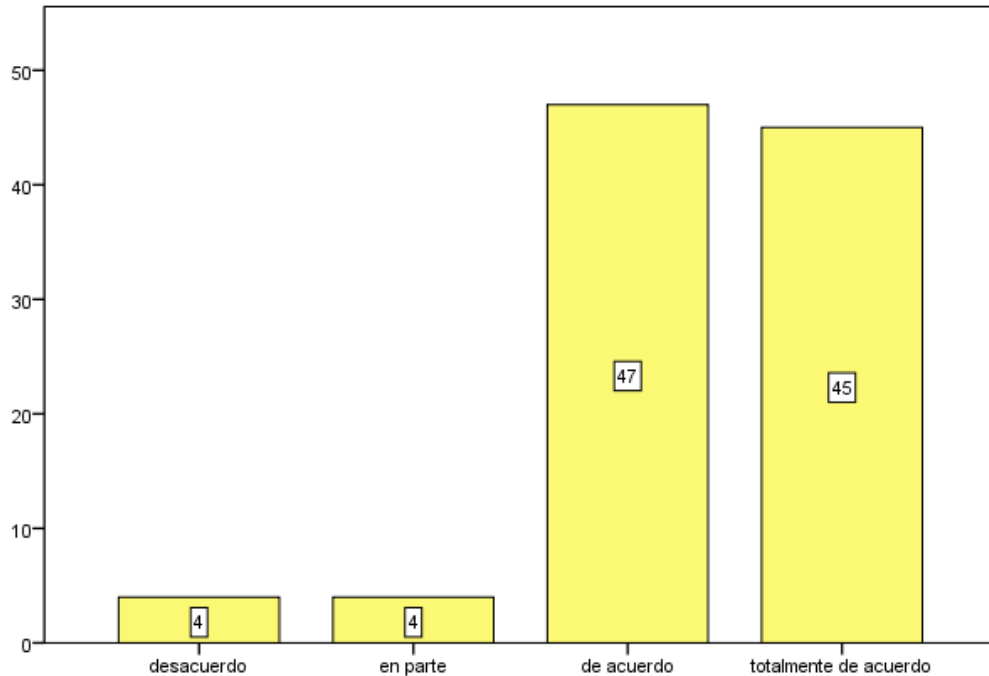
Trabajar en un restaurante no es una tarea fácil, porque no se trata de únicamente ir a cocinar, ir a servir los platos al cliente, lavar los platos entre otras cosas. Este trabajo va mucho más allá, se necesita de preparación, de afecto al trabajo y de ganas de superarse cada día, por esto el gráfico indica que los empleados están de acuerdo con la valoración que los jefes le brindan a esta labor.

Tabla 27: Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
en parte	4	4,0	4,0	8,0
de acuerdo	47	47,0	47,0	55,0
totalmente de acuerdo	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 27: Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo.



Elaborado Por Yadira Portilla

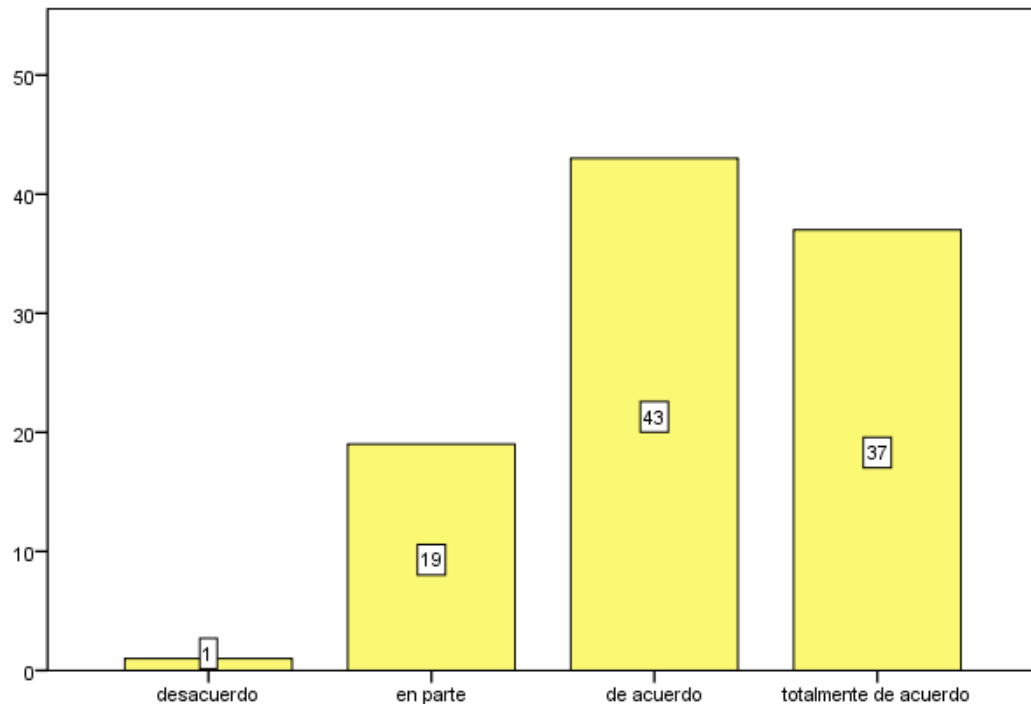
Cuando se trata de conservar o permanecer en el puesto de trabajo los empleados dieron una respuesta verdadera como es que si desean permanecer en su lugar de trabajo según las encuestas esto se por la simple razón de que todos necesitamos trabajar y conservar el trabajo y si no se tiene la experiencia suficiente lo que más se usa es aprender y ahí se mira como resulta hasta ir aprendiendo poco a poco.

Tabla 28: Existen posibilidades de superación en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	en parte	19	19,0	19,0	20,0
	de acuerdo	43	43,0	43,0	63,0
	totalmente de acuerdo	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 28: Existen posibilidades de superación en su empresa.



Elaborado Por Yadira Portilla

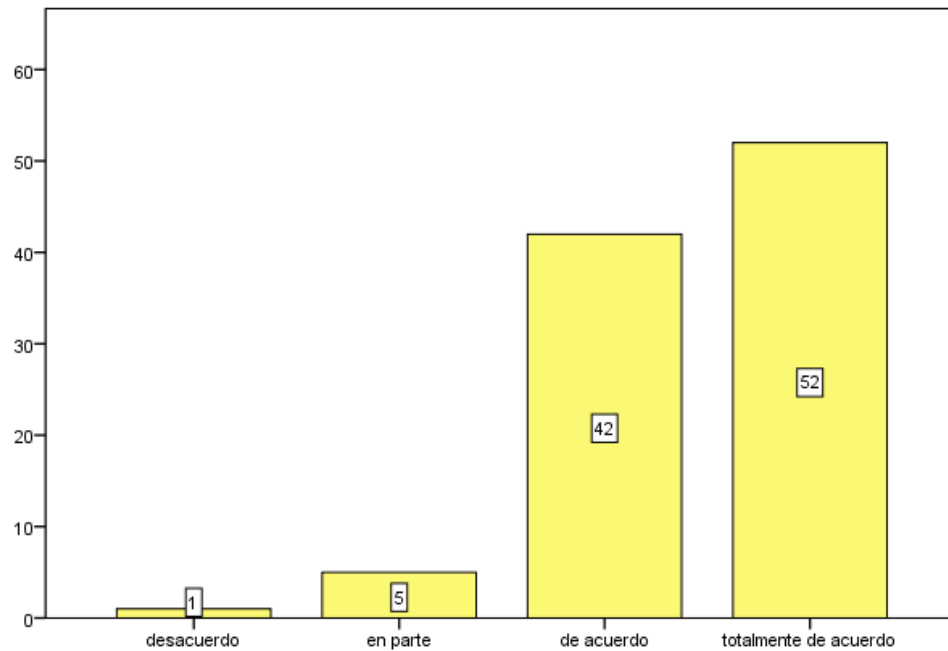
Las posibilidades que tienen los empleados para superarse son aceptables ya que el gráfico demuestra que en algunos restaurantes de la ciudad brindan la facilidad para que los empleados se superen. Este punto se lo considera importante ya que se toma en cuenta el valor que se les otorga a los empleados.

Tabla 29: Su jefe o superior le tratan bien, con amabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
en parte	5	5,0	5,0	6,0
de acuerdo	42	42,0	42,0	48,0
totalmente de acuerdo	52	52,0	52,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 29: Su jefe o superior le tratan bien, con amabilidad.



Elaborado Por Yadira Portilla

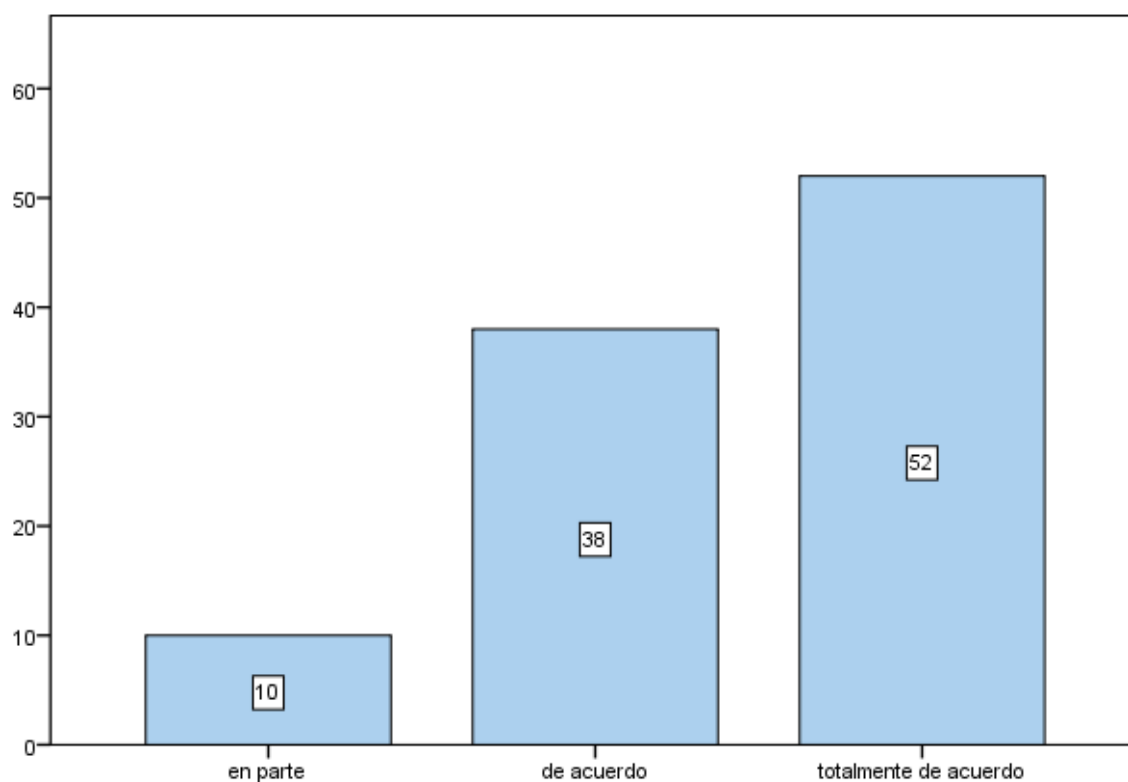
A la pregunta de que si los jefes tratan con amabilidad a sus empleados se ha dado un totalmente de acuerdo, lo que indica que en la mayoría de los restaurantes no se trata del todo mal a los empleados, pero esto no quiere decir que no necesiten prepararse para siempre estar pendiente del recurso humano que está a disposición.

Tabla 30: Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	10	10,0	10,0	10,0
de acuerdo	38	38,0	38,0	48,0
totalmente de acuerdo	52	52,0	52,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 30: Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.



Elaborado Por Yadira Portilla

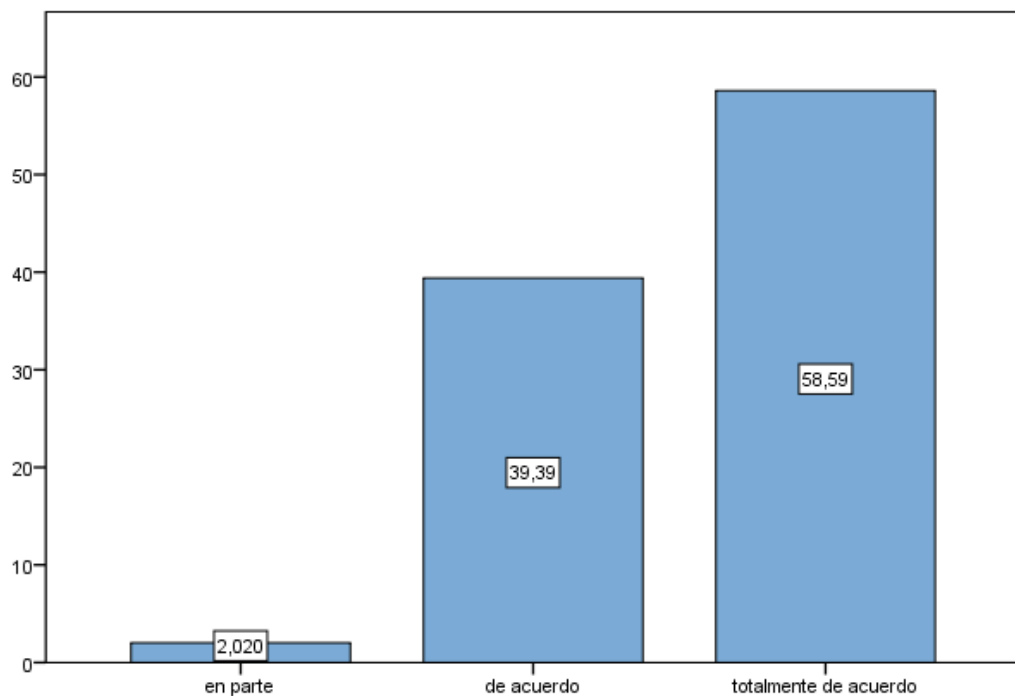
Los empleados consideran que el nivel de exigencia por parte de sus jefes es a probable, es decir que los jefes de los restaurantes no recargan de trabajo a sus empleados. Esto es bueno ya que indica que no están abusando de los empleados y están tratándoles como los seres humanos que son.

Tabla 31: Considera que su jefe es comunicativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	2	2,0	2,0	2,0
	de acuerdo	39	39,0	39,4	41,4
	totalmente de acuerdo	58	58,0	58,6	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Total		100	100,0		

Elaborado Por Yadira Portilla

Gráfico 31: Considera que su jefe es comunicativo.



Elaborado Por Yadira Portilla

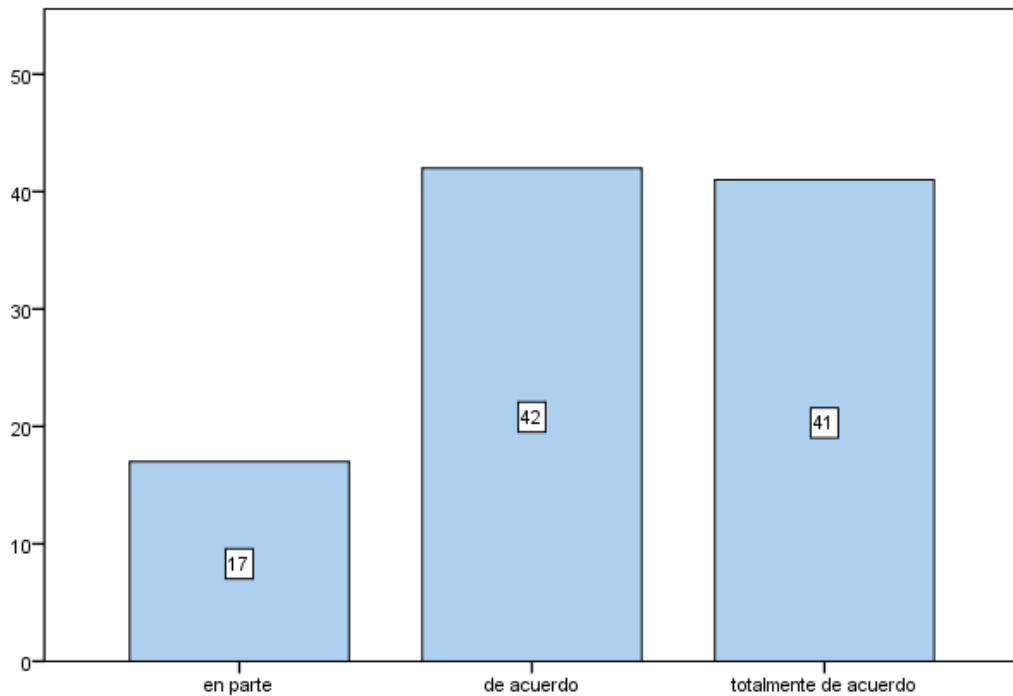
La comunicación entre jefes y empleados es la herramienta clave para poder ser cada día mejor y convertirse en restaurantes de calidad y el grafico aprueba una buena comunicación. Se tomó en cuenta esta pregunta para informarnos de que tan buena es la relación que se maneja entre empleados y jefes.

Tabla 32: Considera usted que su jefe es justo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	17	17,0	17,0	17,0
de acuerdo	42	42,0	42,0	59,0
totalmente de acuerdo	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 32: Considera usted que su jefe es justo.



Elaborado Por Yadira Portilla

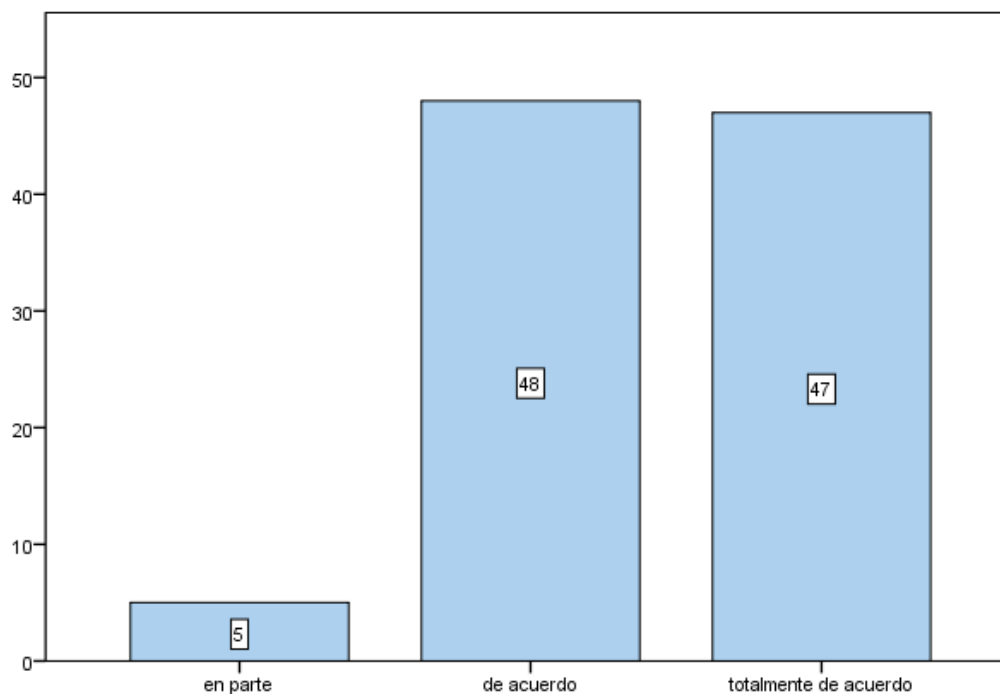
Los empleados consideran que su jefe es justo, por lo tanto se reflexiona que los empleados de los restaurantes aprecian de alguna forma su ambiente laboral, lo que indica que los guías no se aprovechan de ellos.

Tabla 33: Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	5	5,0	5,0	5,0
de acuerdo	48	48,0	48,0	53,0
totalmente de acuerdo	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 33: Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.



Elaborado por: Yadira Portilla.

Es claro observar que existe una buena comunicación entre jefes y empleados, esto hace que se trabaje en un buen ambiente laboral que motive a los empleados a permanecer allí y continuar preparándose para ser mejores en el tema del servicio al cliente. La relación entre empleados y jefes es un tema importante de tratar ya que la buena relación permitirá que exista un ambiente de trabajo.

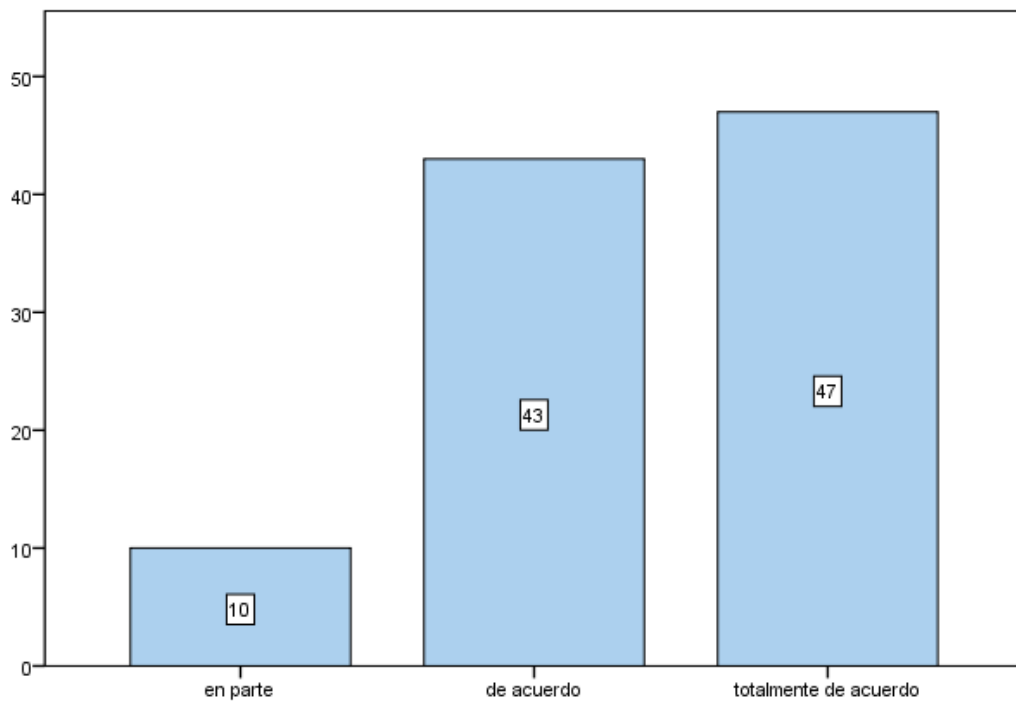


Tabla 34: Existe buena comunicación de abajo a arriba entre jefes y subordinados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	en parte	10	10,0	10,0	10,0
	de acuerdo	43	43,0	43,0	53,0
	totalmente de acuerdo	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 34: Existe buena comunicación de abajo a arriba entre jefes y subordinados.



Elaborado por: Yadira Portilla.

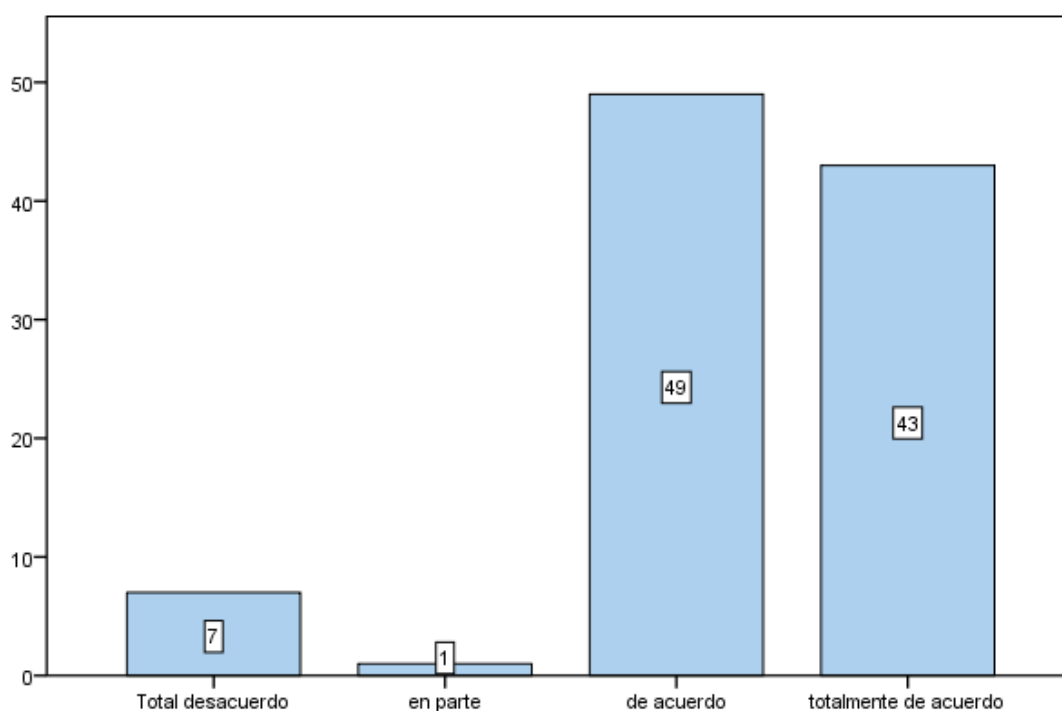
Según la encuesta la comunicación es bastante buena entre empleados y jefes lo que permite entender que los empleados miran como un amigo a su jefe y eso es lo que se pretende lograr con una capacitación, que en todos los restaurantes de la ciudad siempre exista la comunicación para mejorar sus funciones laborales.

Tabla 35: Su jefe o superiores escuchan las opiniones o sugerencias de sus empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
en parte	1	1,0	1,0	8,0
de acuerdo	49	49,0	49,0	57,0
totalmente de acuerdo	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 35: Su jefe o superiores escuchan las opiniones o sugerencias de sus empleados.



Elaborado Por Yadira Portilla

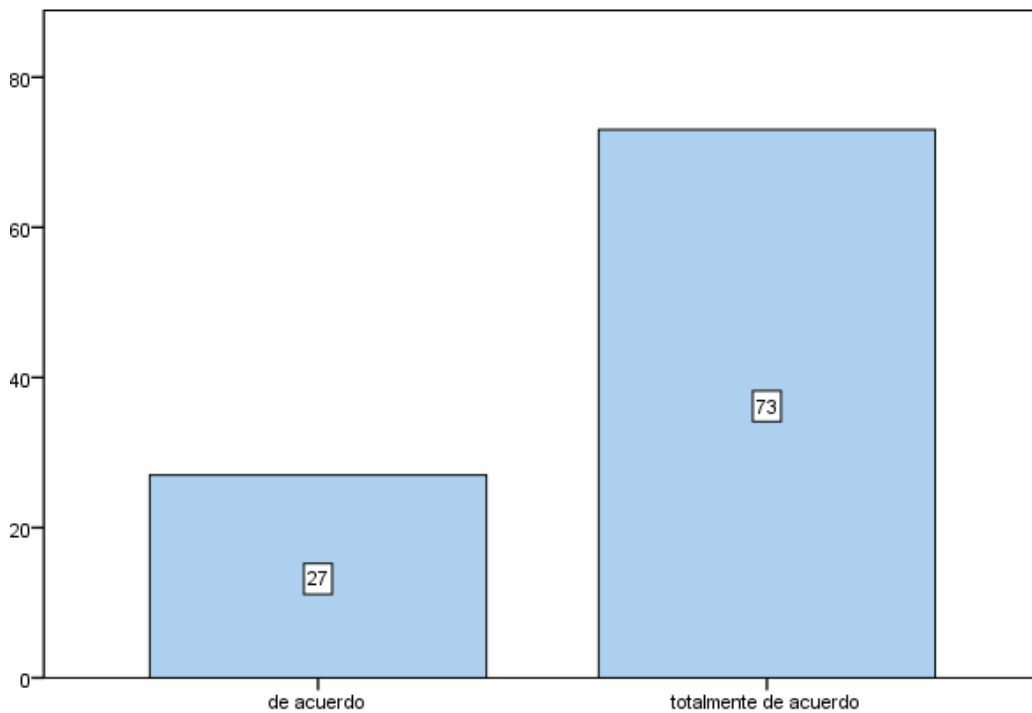
Los jefes y superiores están prestos a escuchar las sugerencias de los empleados lo cual ayuda al buen funcionamiento de sus actividades laborales.

Tabla 36: Considera que realiza un trabajo útil para la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	27	27,0	27,0	27,0
totalmente de acuerdo	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 36: Considera que realiza un trabajo útil para la empresa.



Elaborado Por Yadira Portilla

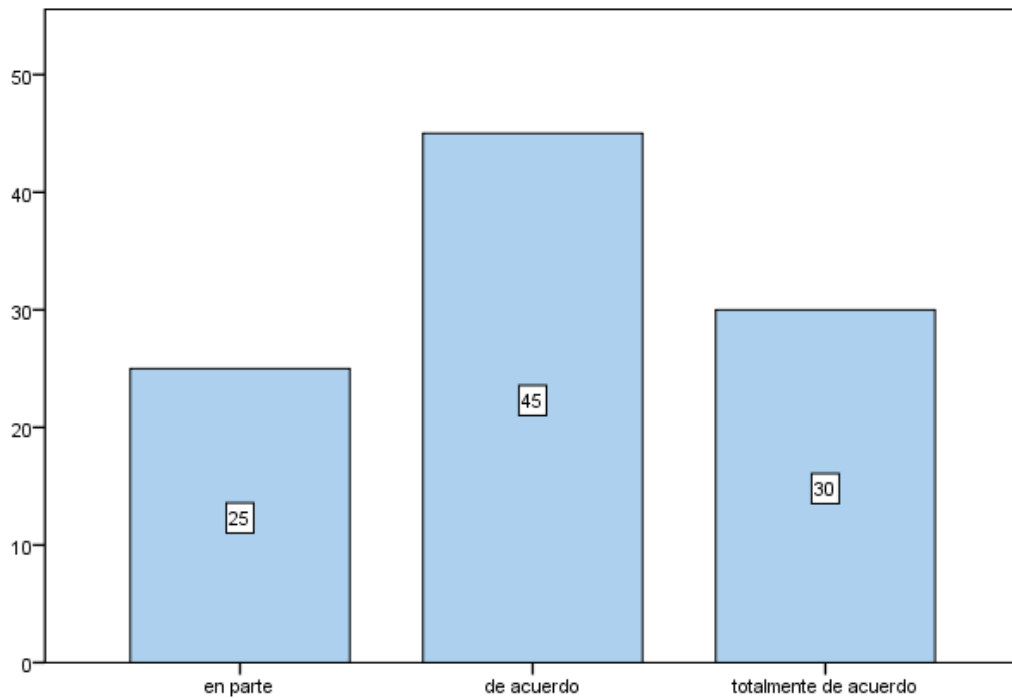
Los empleados están totalmente de acuerdo con lo que se refiere a realizar un trabajo útil para la empresa, están conscientes de que el trabajo que proporcionan para atender al cliente es bueno. Sin embargo la atención que se brinda en los restaurantes deja mucho que decir lo que orienta a estar pendientes de lo que el cliente necesita para llegar a la satisfacción del mismo

Tabla 37: Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en parte	25	25,0	25,0	25,0
de acuerdo	45	45,0	45,0	70,0
totalmente de acuerdo	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 37: Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro.



Elaborado Por Yadira Portilla

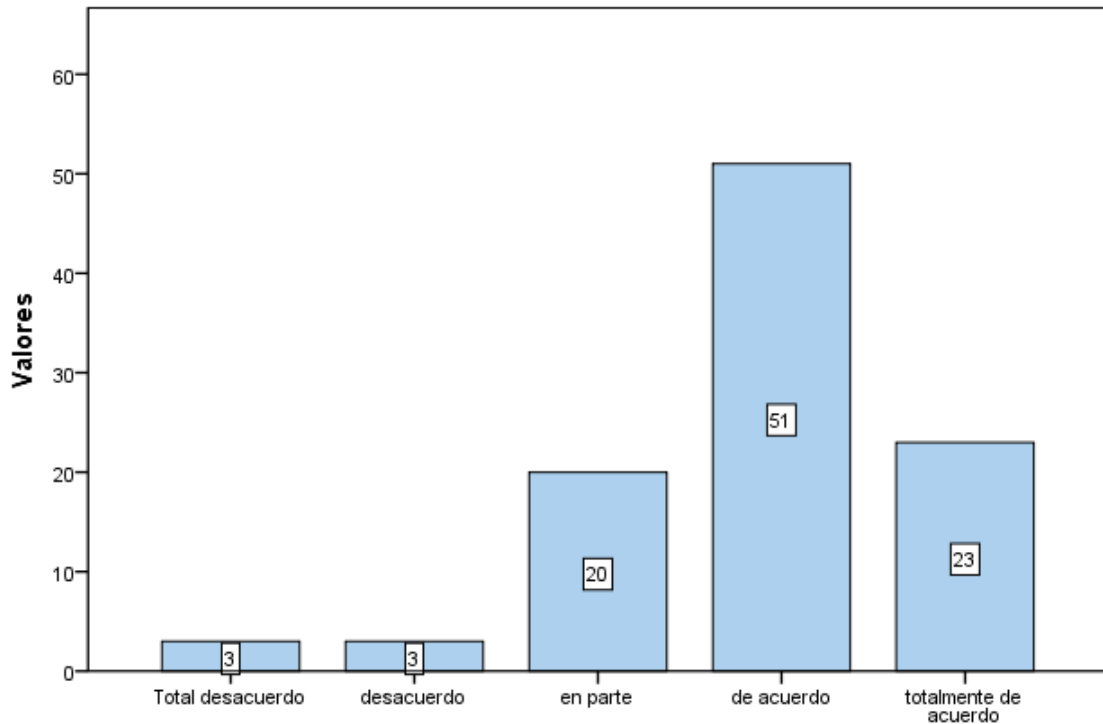
Los empleados no están totalmente convencidos de que su puesto de trabajo sea garantizado por algunos años según la encuesta esto ocurre porque los jefes no aseguran sus actividades laborales.

Tabla 38: Es posible una promoción laboral basada en resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	3	3,0	3,0	3,0
desacuerdo	3	3,0	3,0	6,0
en parte	20	20,0	20,0	26,0
de acuerdo	51	51,0	51,0	77,0
totalmente de acuerdo	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 38: Es posible una promoción laboral basada en resultados.



Elaborado Por Yadira Portilla

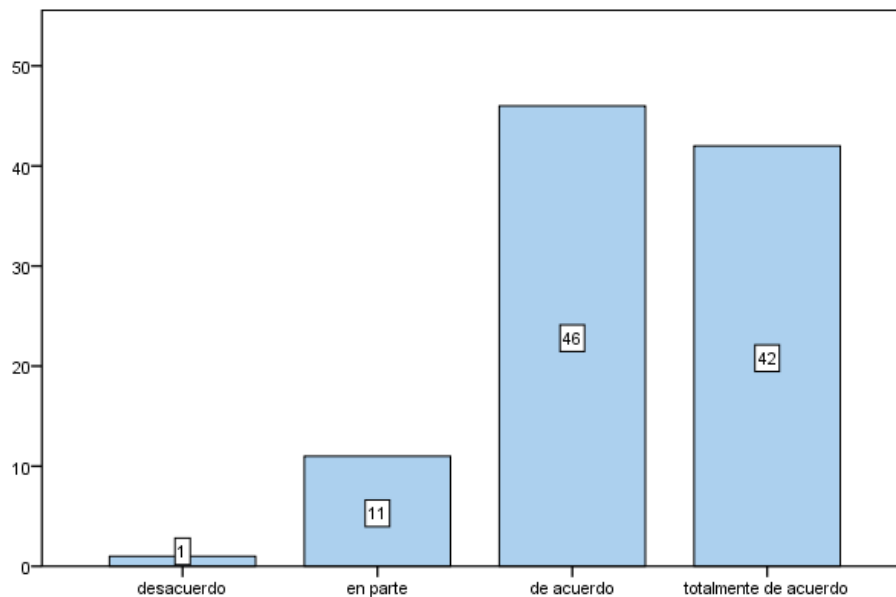
Las promociones laborales están dentro de un rango normal a criterio de los empleados, debido a que en nuestra sociedad no se acostumbra a incentivar a los empleados.

Tabla 39: Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
en parte	11	11,0	11,0	12,0
de acuerdo	46	46,0	46,0	58,0
totalmente de acuerdo	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

Gráfico 39: Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados.



Elaborado Por Yadira Portilla

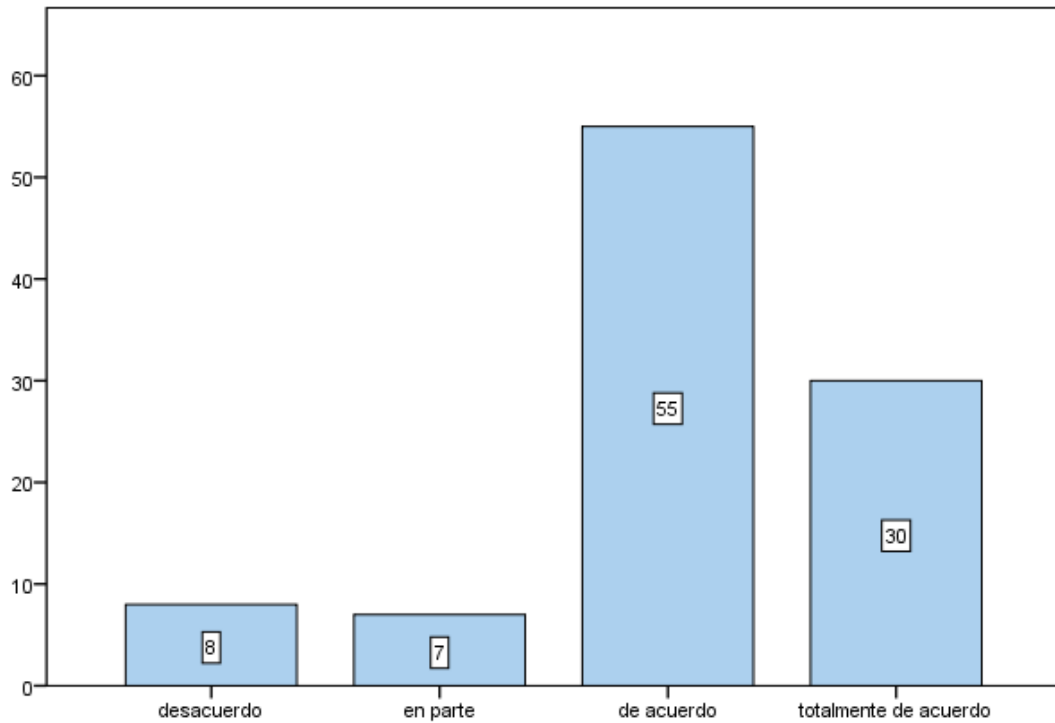
El personal de los restaurantes indican que se les brinda de forma igual las oportunidades, es decir que no hay preferencias por parte de sus jefes que impidan cumplir con su trabajo.

Tabla 40: Considera que su trabajo está bien remunerado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
en parte	7	7,0	7,0	15,0
de acuerdo	55	55,0	55,0	70,0
totalmente de acuerdo	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 40: Considera que su trabajo está bien remunerado.**



Elaborado Por Yadira Portilla

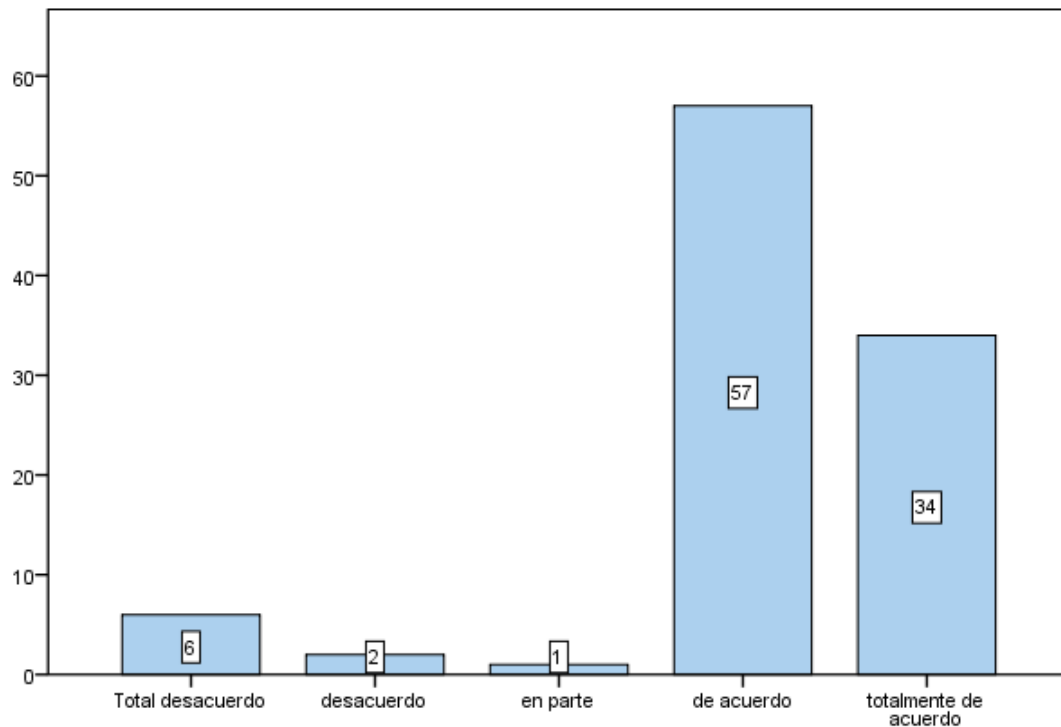
El personal de los restaurantes contestó que están de acuerdo con la remuneración que se les brinda. En la actualidad el sueldo básico ha sido aumentado y como están las cosas las personas no están como para rechazar un trabajo y aceptan trabajar aunque el sueldo no resulte significativo.

**Tabla 41: Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Total desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	desacuerdo	2	2,0	2,0	8,0
	en parte	1	1,0	1,0	9,0
	de acuerdo	57	57,0	57,0	66,0
	totalmente de acuerdo	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 41: Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa.**



Elaborado por: Yadira Portilla.

Basado en las encuestas los sueldos de los empleados están en relación con los sueldos que se maneja en la empresa, esto demuestra que no existe favoritismo, aunque existen puestos que son remunerados de manera diferente dentro de la empresa, sin embargo la diferencia en mínima.

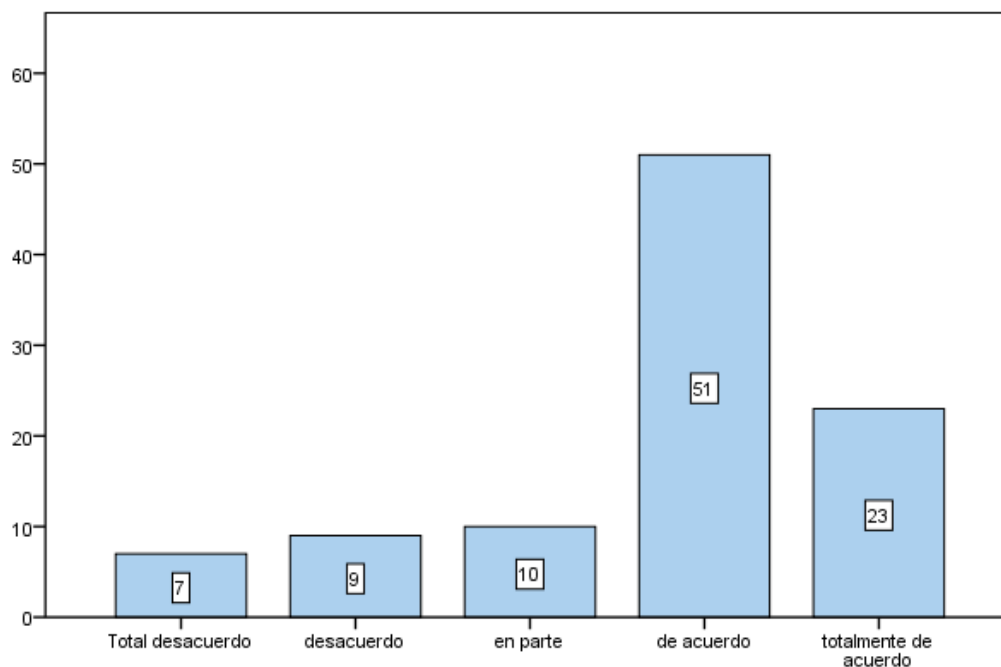
**Tabla 42: Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
desacuerdo	9	9,0	9,0	16,0
en parte	10	10,0	10,0	26,0
de acuerdo	51	51,0	51,0	77,0
totalmente de acuerdo	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla



**Gráfico 42: Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.**



Elaborado Por Yadira Portilla

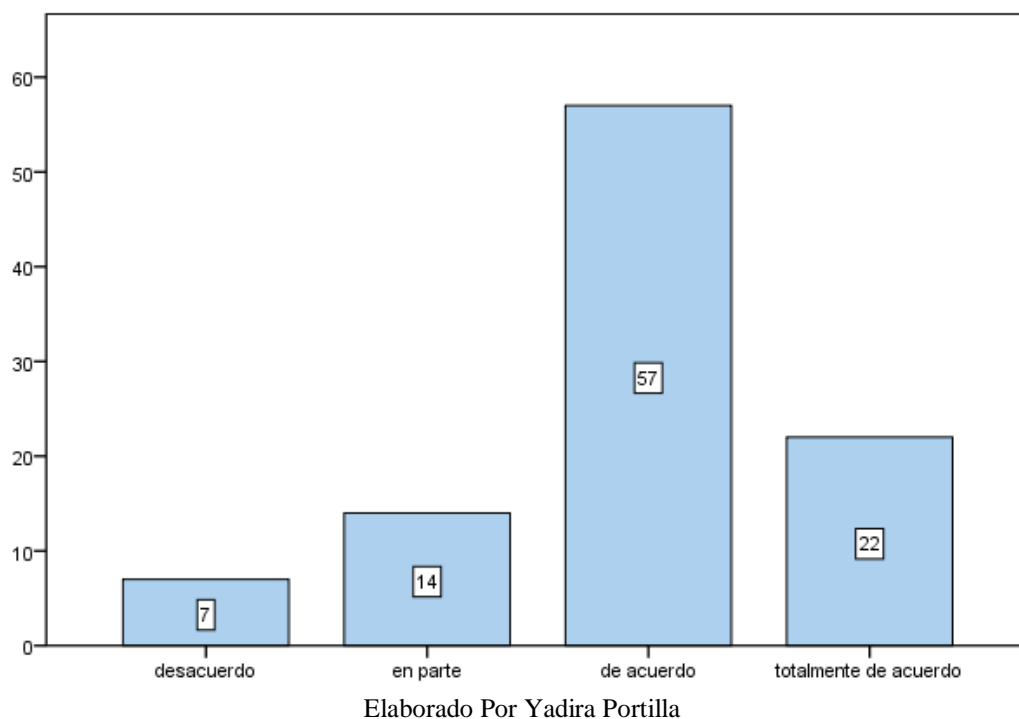
Según los empleados los sueldos que reciben los empleados de los restaurantes están relacionados con los demás sueldos que existen en la empresa.

**Tabla 43: Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
en parte	14	14,0	14,0	21,0
de acuerdo	57	57,0	57,0	78,0
totalmente de acuerdo	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 43: Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.**



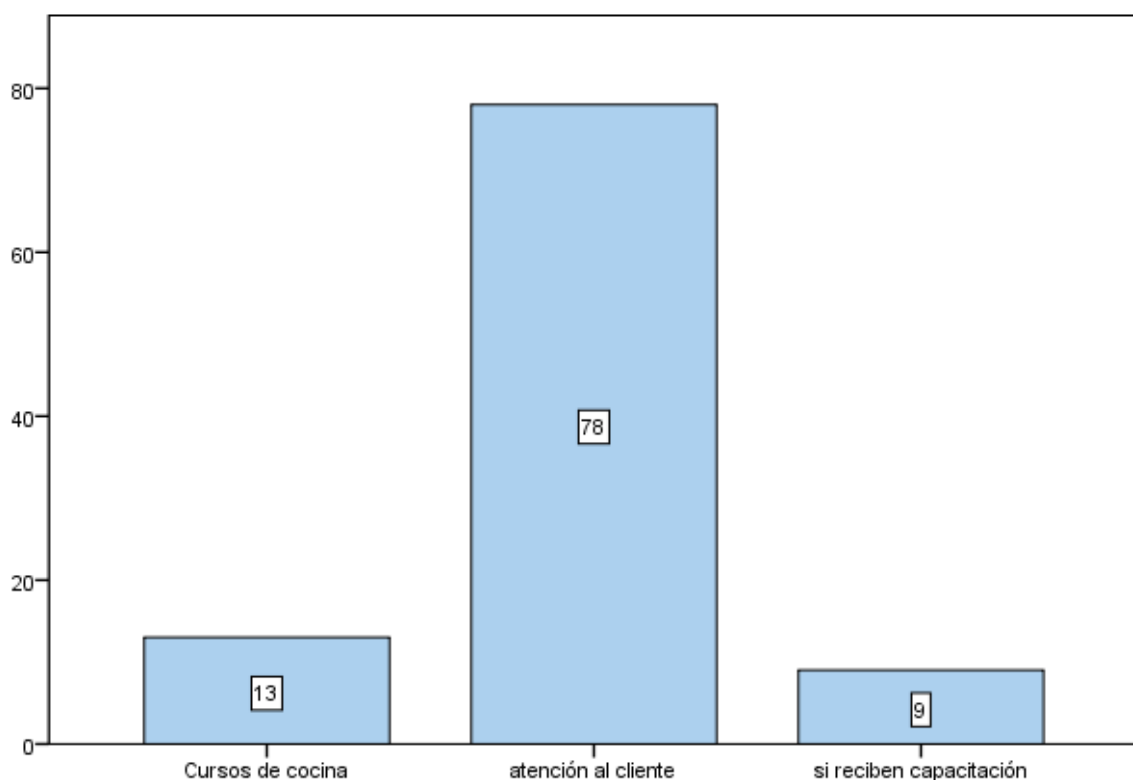
Los empleados de la empresa indican que los sueldos que reciben están en relación con la marcha económica de la empresa.

**Tabla 44: Qué tipo de capacitación necesita para mejorar en su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Cursos de cocina	13	13,0	13,0	13,0
	atención al cliente	78	78,0	78,0	91,0
	si reciben capacitación	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 44: Qué tipo de capacitación necesita para mejorar en su trabajo.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Los empleados respondieron que lo que necesitan para mejorar en su trabajo es capacitaciones sobre atención al cliente porque ellos también tienen preocupación por tratar bien al cliente y por supuesto entender sus necesidades. Por otro lado los empleados también manifiestan que les gustaría recibir capacitaciones acerca de cursos de cocina. Sin embargo existe apenas un 9 % del personal que recibe capacitación lo mismo que motiva a diseñar el módulo de capacitación en donde se enseñe a mejorar la atención que proporcionan los restaurantes

### *3.6.1.2. Análisis de encuestas de los clientes que visitan los restaurantes de la ciudad de Tulcán.*

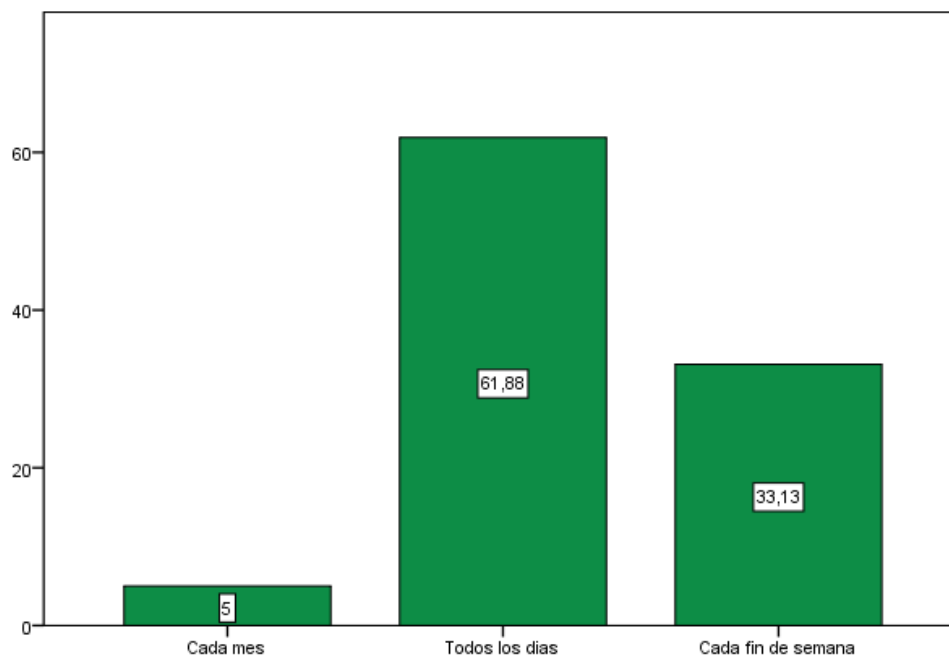
Para propósito de éste análisis se hizo 480 encuestas lo cual superó el número calculado de la muestra con el fin de disminuir el error cometido.

**Tabla 45: Frecuencia con la que visita un restaurante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cada mes	24	5,0	5,0	5,0
Todos los días	297	61,9	61,9	66,9
Cada fin de semana	159	33,1	33,1	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 45: Frecuencia con la que visita un restaurante.**



Elaborado Por Yadira Portilla

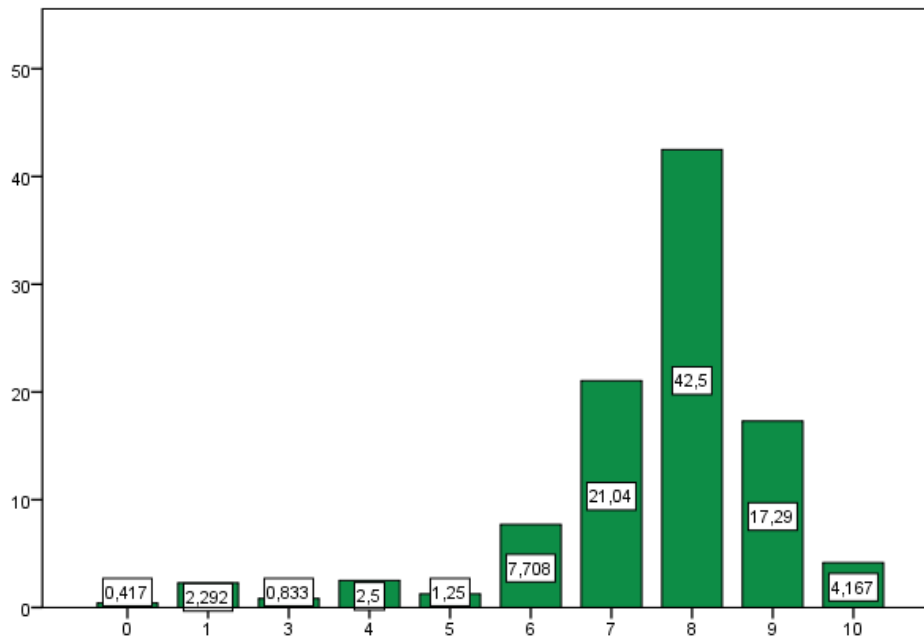
Este gráfico indica que las personas acuden a un restaurante todos los días, debido a sus actividades laborales que les impide llegar a casa por el corto tiempo que tienen para almorzar. Por otro lado la tabulación indica que los restaurantes son usados por un buen porcentaje de personas los fines de semana, indica que las personas necesitan salir de la rutina, dedicar tiempo a la familia y buscar un momento de recreación y los fines de semana son ideales para realizar estas actividades.

**Tabla 46: Grado de satisfacción en la atención.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	2	,4	,4	,4
1	11	2,3	2,3	2,7
3	4	,8	,8	3,5
4	12	2,5	2,5	6,0
5	6	1,3	1,3	7,3
6	37	7,7	7,7	15,0
7	101	21,0	21,0	36,0
8	204	42,5	42,5	78,5
9	83	17,3	17,3	95,8
10	20	4,2	4,2	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla.

**Gráfico 46: Grado de satisfacción en la atención.**



Elaborado por: Yadira Portilla.

El grado de satisfacción general en lo que tiene que ver con la atención que se ha recibido en un restaurante está valorado en una escala del 1 al 10 en donde 1 es completamente insatisfecho y 10 es completamente satisfecho. El gráfico indica un grado de satisfacción valorado en un 8 lo que indica que los usuarios califican al servicio por encima de la media por lo que se considera que la

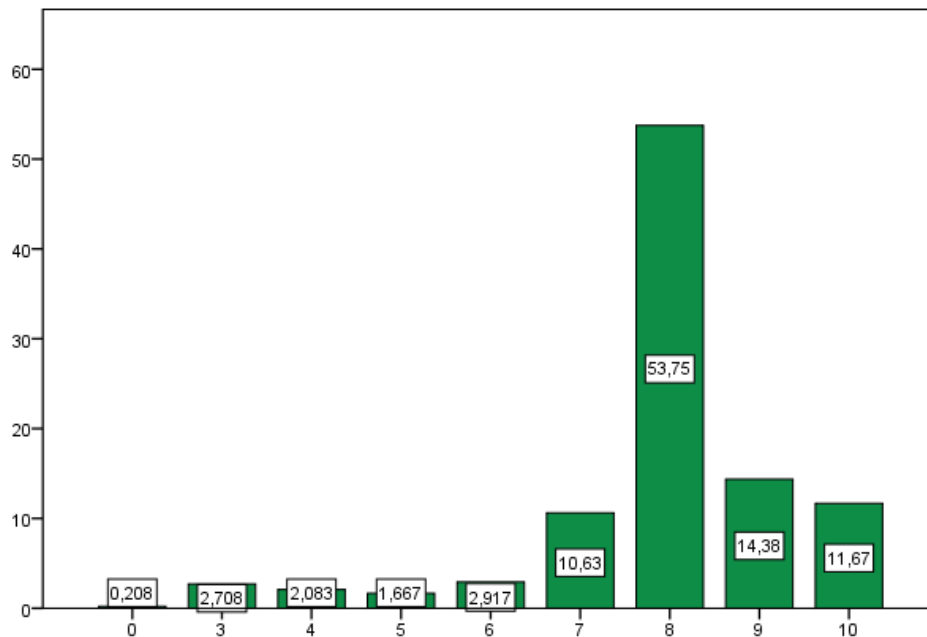
satisfacción de servicio es aceptada por los usuarios aunque no llegue a la perfección, que es lo que se busca con la investigación.

**Tabla 47: Calidad de servicio.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,2	,2	,2
3	13	2,7	2,7	2,9
4	10	2,1	2,1	5,0
5	8	1,7	1,7	6,7
6	14	2,9	2,9	9,6
7	51	10,6	10,6	20,2
8	258	53,8	53,8	74,0
9	69	14,4	14,4	88,3
10	56	11,7	11,7	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 47: Calidad de servicio.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Para valorar los atributos que debe tener un restaurante se ha valorado en una escala del 1 al 10 la calidad de servicio que se brinda, en donde la tabulación muestra que los usuarios la califican con un 8 esto muestra claramente que las personas están acostumbradas a recibir un servicio no tan bueno pero si

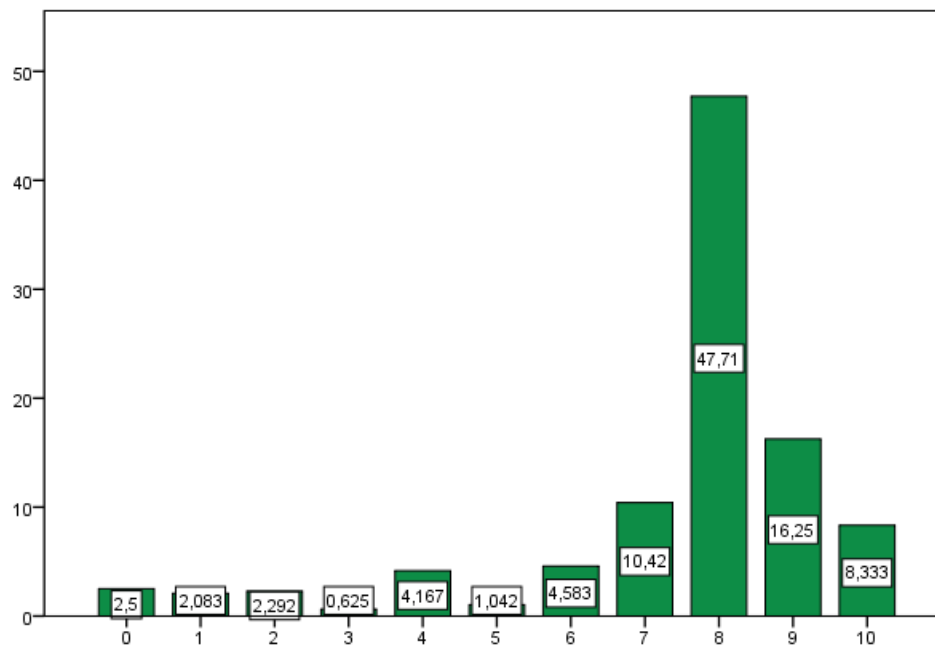
mediocre, porque esta calificación no es lo que la investigación desea como es llegar a la excelencia del servicio y lo único que se busca es erradicar esta mala atención.

**Tabla 48: Servicio posventa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	12	2,5	2,5	2,5
1	10	2,1	2,1	4,6
2	11	2,3	2,3	6,9
3	3	,6	,6	7,5
4	20	4,2	4,2	11,7
5	5	1,0	1,0	12,7
6	22	4,6	4,6	17,3
7	50	10,4	10,4	27,7
8	229	47,7	47,7	75,4
9	78	16,3	16,3	91,7
10	40	8,3	8,3	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 48 Servicio posventa.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Este resultado estadístico indica notoriamente que los usuarios de los restaurantes le otorgan una calificación de 8 al servicio postventa que se brinda.

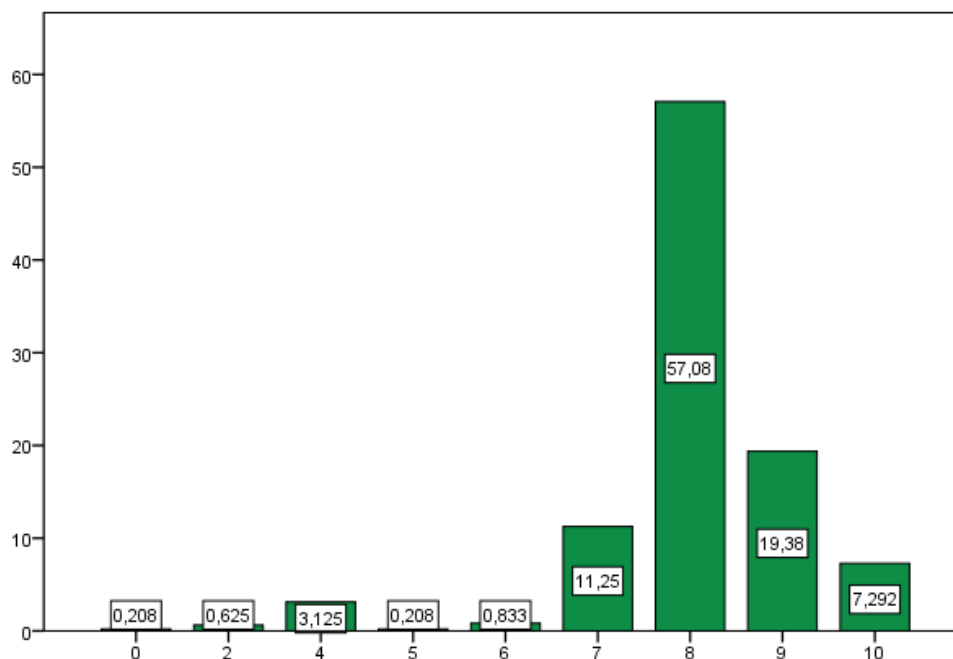
Esto explica que los administradores de restaurantes no saben a ciencia cierta cómo manejar este punto y es aquí donde se necesita educar de alguna forma para mejorar en un 100 % todos los parámetros de servicio.

**Tabla 49: Relación calidad precio.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,2	,2	,2
2	3	,6	,6	,8
4	15	3,1	3,1	4,0
5	1	,2	,2	4,2
6	4	,8	,8	5,0
7	54	11,3	11,3	16,3
8	274	57,1	57,1	73,3
9	93	19,4	19,4	92,7
10	35	7,3	7,3	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 49: Relación calidad precio.**



Elaborado Por Yadira Portilla

En este gráfico se puede ver que se le ha otorgado una calificación de 8 a la relación calidad precio que tienen los restaurantes, esta calificación da a entender que para el usuario es aceptable la calidad de servicio que reciben con el precio que se debe pagar por dicho servicio. Siempre teniendo en cuenta que no es la calificación que buscamos y esto orienta al cambio para tener un



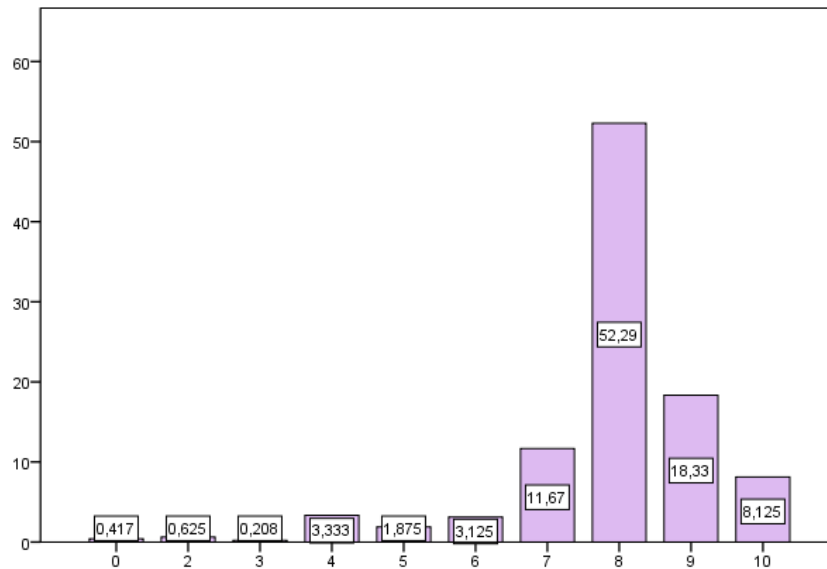
cliente satisfecho. Si se menciona una calificación positiva es porque en una futura encuesta esto es lo que se desea, que los clientes califiquen al restaurante como un buen restaurante donde se le brinda una atención basada en normas de higiene, adecuada manipulación de alimentos , una organización total que se verá reflejada.

**Tabla 50: Profesionalidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	2	,4	,4	,4
2	3	,6	,6	1,0
3	1	,2	,2	1,3
4	16	3,3	3,3	4,6
5	9	1,9	1,9	6,5
6	15	3,1	3,1	9,6
7	56	11,7	11,7	21,3
8	251	52,3	52,3	73,5
9	88	18,3	18,3	91,9
10	39	8,1	8,1	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 50: Profesionalidad.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Cuando se trata de calificar la profesionalidad con la que trabajan los restaurantes podemos ver claramente que para los usuarios la profesionalidad

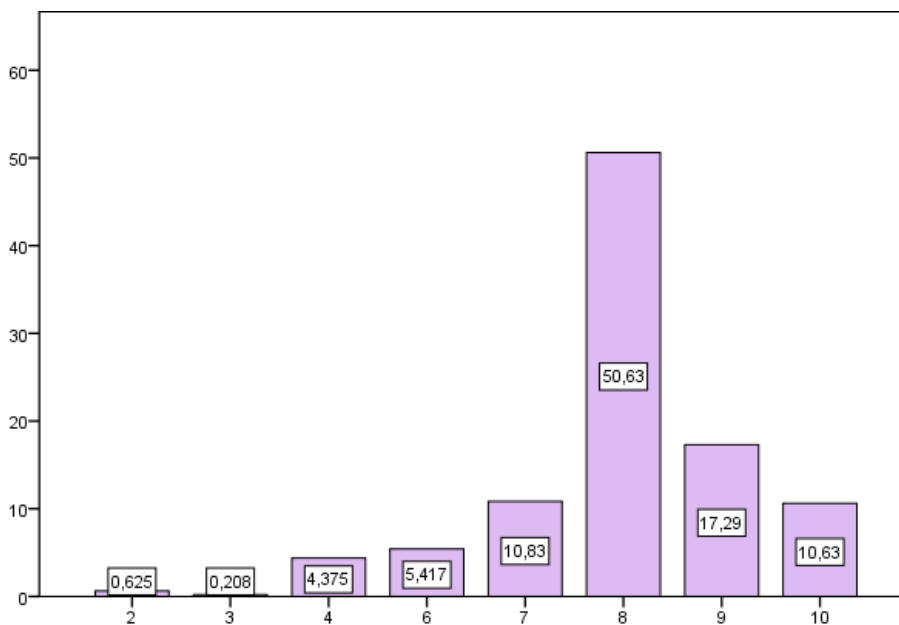
no es muy buena como necesitamos que sea, esto es porque aún falta mucha responsabilidad por parte de los/(as) gerentes propietarios. Esto únicamente se logrará con capacitaciones que ayudaran a educar al personal del área de restauración.

**Tabla 51: Bien organizada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	3	,6	,6	,6
3	1	,2	,2	,8
4	21	4,4	4,4	5,2
6	26	5,4	5,4	10,6
7	52	10,8	10,8	21,5
8	243	50,6	50,6	72,1
9	83	17,3	17,3	89,4
10	51	10,6	10,6	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 51: Bien organizada.**



Elaborado Por Yadira Portilla

En el momento de calificar a la organización de los restaurantes de la ciudad se le proporciona una calificación por encima de la media lo que representa que para los usuarios exista un organización tolerable pero no deja de ser

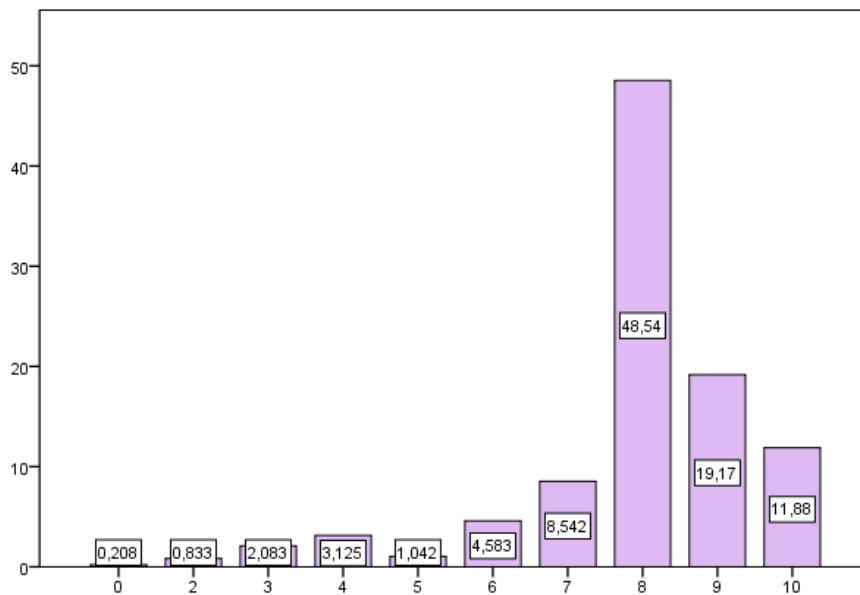
insignificante.es por este tipo de calificaciones que se necesita una preparación constante y rápida que ayudara a salir de una atención simple.

**Tabla 52: Orientada a satisfacer al cliente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,2	,2	,2
2	4	,8	,8	1,0
3	10	2,1	2,1	3,1
4	15	3,1	3,1	6,3
5	5	1,0	1,0	7,3
6	22	4,6	4,6	11,9
7	41	8,5	8,5	20,4
8	233	48,5	48,5	69,0
9	92	19,2	19,2	88,1
10	57	11,9	11,9	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 52: Orientada satisfacer al cliente.**



Elaborado Por Yadira Portilla

La grafica indica que las personas en el momento de dar su calificación a la orientación de satisfacción del cliente arrojan una nota admisible la misma que se la puede interpretar diciendo que los usuarios se conforman con la calidad no tan buena en la satisfacción del cliente, esto se debe a que están acostumbrados a la pobre calidad de servicio que se proporciona, se hace

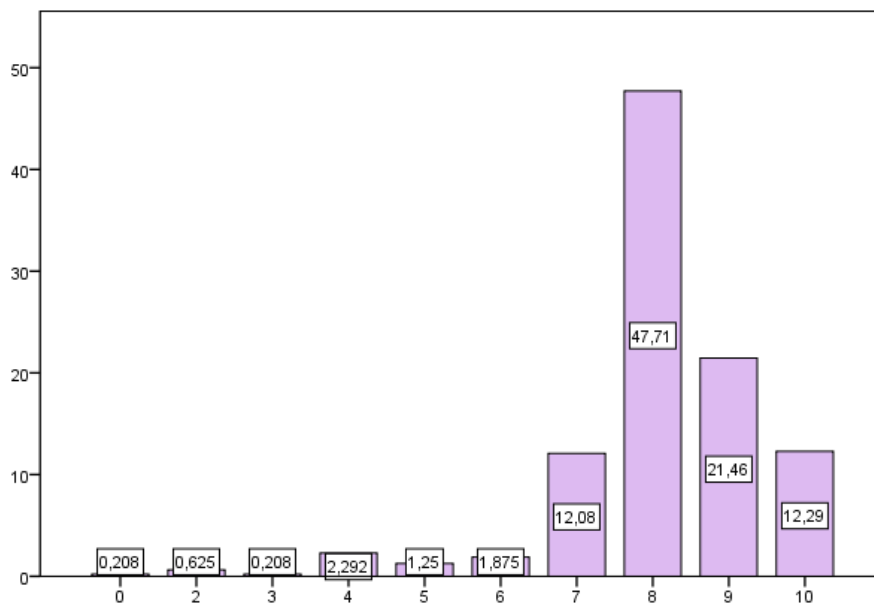
mención de lo anterior por las encuestas realizadas y por lo que se pudo observar durante la realización de las mismas.

**Tabla 53: Buena calidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,2	,2	,2
2	3	,6	,6	,8
3	1	,2	,2	1,0
4	11	2,3	2,3	3,3
5	6	1,3	1,3	4,6
6	9	1,9	1,9	6,5
7	58	12,1	12,1	18,5
8	229	47,7	47,7	66,3
9	103	21,5	21,5	87,7
10	59	12,3	12,3	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla.

**Gráfico 53: Buena calidad.**



Elaborado Por Yadira Portilla

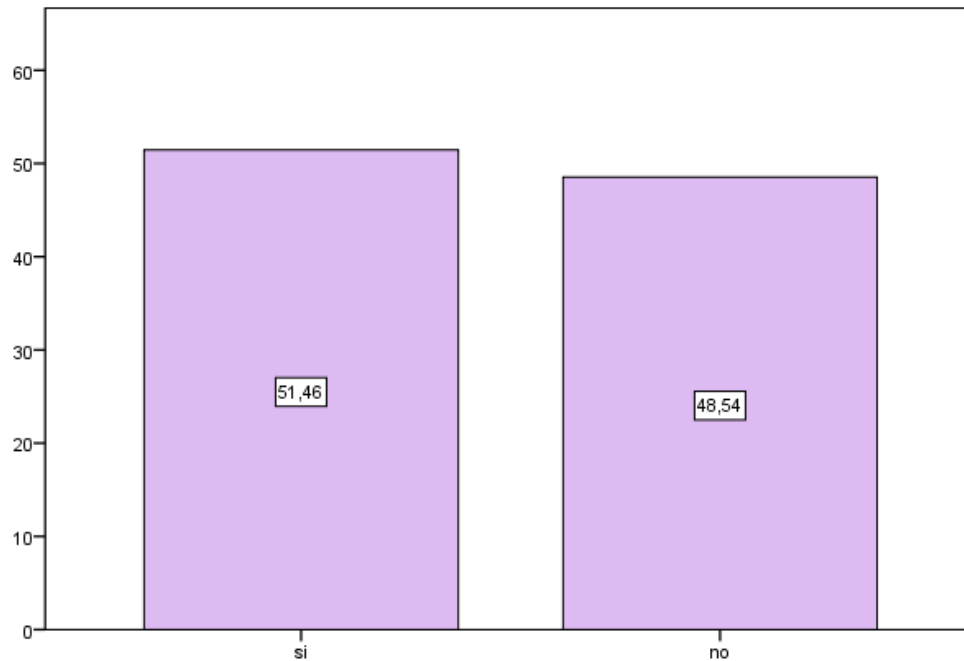
Este grafico indica que en los restaurantes de la ciudad se ofrece alimentos y preparación del mismo en un patrón de buena calidad. Lo que no podemos negar es que existen lugares donde se proporciona alimentos apetecibles al paladar, pero es notorio que se necesita tener siempre una preparación para mejorar cada parte del servicio al cliente

**Tabla 54: Recomendado a otras personas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	si	247	51,5	51,5	51,5
	no	233	48,5	48,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 54: Recomendado a otras personas.**



Elaborado Por Yadira Portilla

De los 100 restaurantes que se visitó la gráfica demuestra que existe un buen porcentaje de personas que si recomienda comer en los restaurantes que ellos han hecho antesala, debido a que como en la gráfica anterior observamos la calidad de los alimentos no es tan mala. Por otro lado este grafico también indica que de todas maneras los restaurantes de la ciudad necesitan tener cuidado en cada parte que tiene que ver con brindar una buena imagen exterior como interior y de esta forma podremos tener un 100% de los lugares recomendados ya que todos serian de excelente calidad.

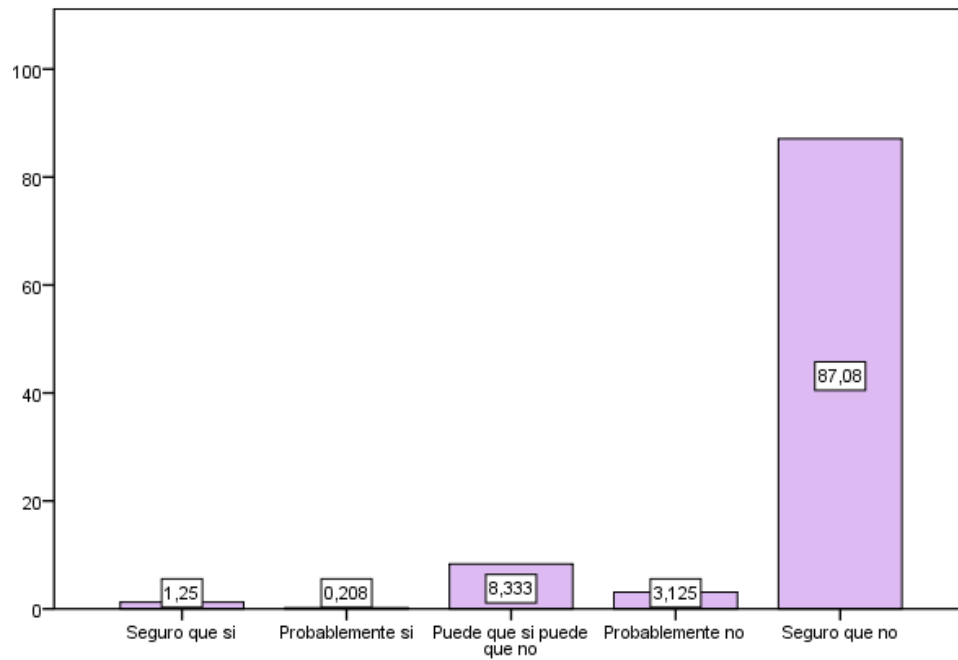
Tabla 55: Regresaría a un restaurante con mala atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Seguro que si	6	1,3	1,3	1,3
Probablemente si	1	,2	,2	1,5
Puede que si puede que no	40	8,3	8,3	9,8
Probablemente no	15	3,1	3,1	12,9
Seguro que no	418	87,1	87,1	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla.

Gráfico 11

Gráfico 55: Regresaría a un restaurante con mala atención.



Elaborado Por Yadira Portilla

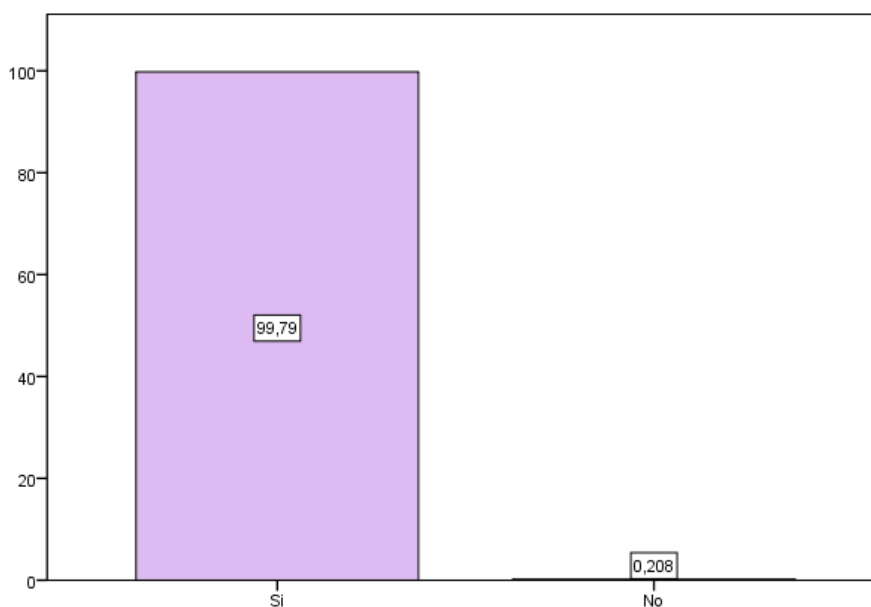
Definitivamente un cliente mal atendido no regresa jamás a ese lugar, como indica la gráfica que habla por sí sola. Para evitar esto en los restaurantes se necesita preparación constante para saber y aprender a retener al cliente.

**Tabla 56: De acuerdo con que se brinde capacitación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	479	99,8	99,8	99,8
No	1	,2	,2	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 56: De acuerdo con que se brinde capacitación.**



Elaborado Por Yadira Portilla

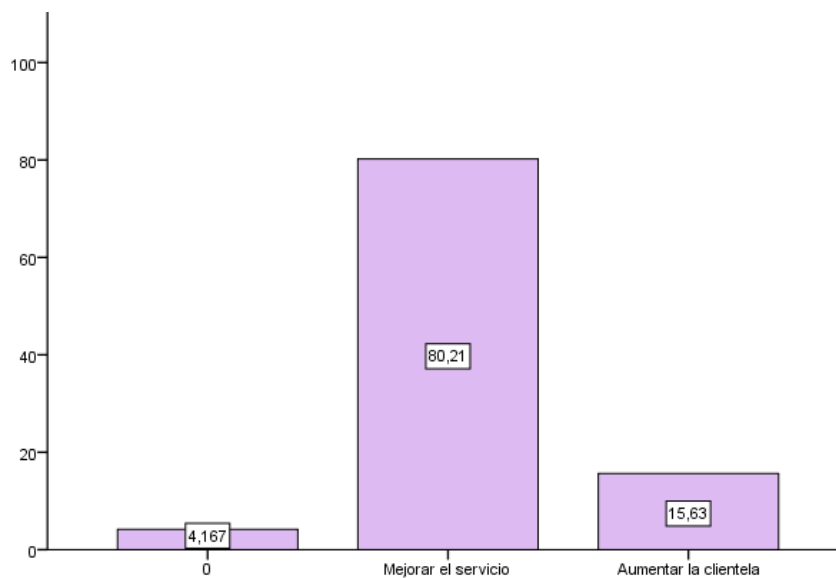
En lo que tiene que ver con la opinión que tienen los usuarios sobre estar de acuerdo con que se brinde capacitación al personal y propietarios de los restaurantes las personas brindan en un 98.96% la aceptación total de este propósito. Motivando a capacitar a toda el área de restauración con la finalidad de elevar los estándares de satisfacción del cliente.

**Tabla 57: Con la capacitación mejoraría.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	0	20	4,2	4,2	4,2
	Mejorar el servicio	385	80,2	80,2	84,4
	Aumentar la clientela	75	15,6	15,6	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 57: Con la capacitación mejoraría.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Esta tabla revela que la capacitación ayudaría a que en los restaurantes se mejore el servicio, es decir que los restaurantes tengan personal preparado para atender al cliente, ayudaría a que se maneje con responsabilidad la higiene en todas las áreas del restaurante, se mejoraría la presentación entre



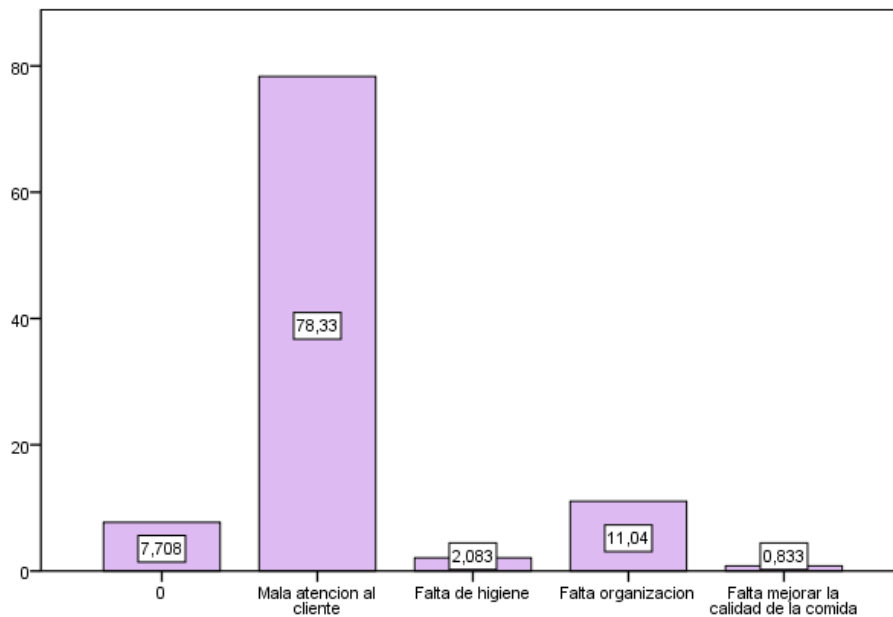
otras cosas más. En el momento de reunir todas estas cualidades aumentaría el prestigio del restaurante y con esto aumentaría la clientela

**Tabla 58: Que es lo que se brinda al cliente en los restaurantes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	37	7,7	7,7	7,7
Mala atención al cliente	376	78,3	78,3	86,0
Falta de higiene	10	2,1	2,1	88,1
Falta organización	53	11,0	11,0	99,2
Falta mejorar la calidad de la comida	4	,8	,8	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 58: Que es lo que se brinda al cliente en los restaurantes.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Esta representación indica que a los usuarios de restaurantes se les brindan una mala atención, es decir que es vital poner atención en el tipo de servicio que se proporciona, los clientes necesitan disfrutar de un lugar limpio bien organizado y con una buena calidad de alimentos. Lamentablemente esto es lo que necesita mejorar cada restaurante de la ciudad y esto se lograra con

preparación y dedicación. Las áreas en las que los usuarios encuentran mala atención son la higiene del lugar, la desorganización y la falta de uniformes por parte de los empleados y administrativos.

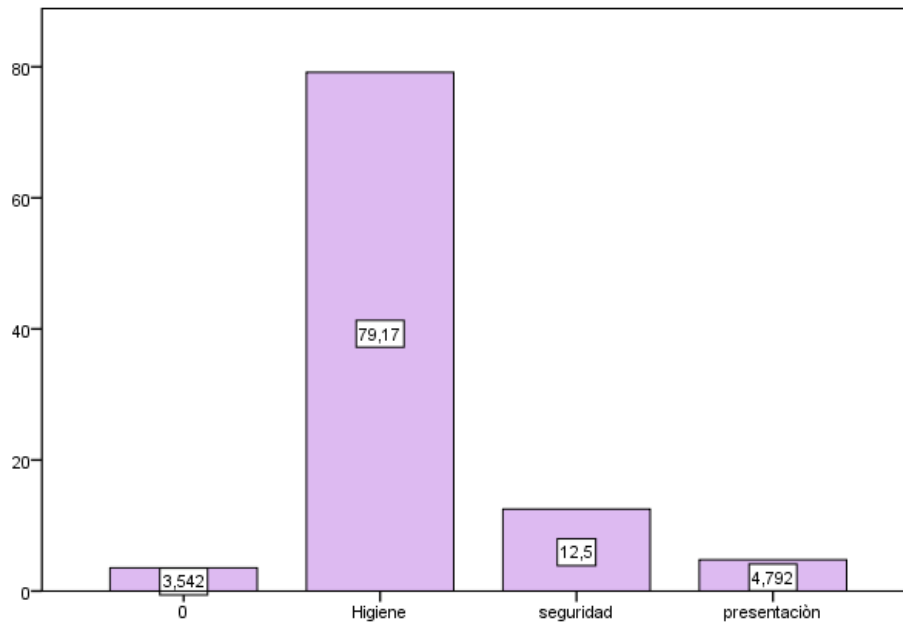
Tabla 15

**Tabla 59: Normas con las que debe cumplir un restaurante.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	17	3,5	3,5	3,5
Higiene	380	79,2	79,2	82,7
seguridad	60	12,5	12,5	95,2
presentación	23	4,8	4,8	100,0
Total	480	100,0	100,0	

Elaborado por Yadira Portilla

**Gráfico 59: Normas con las que debe cumplir un restaurante.**



Elaborado Por Yadira Portilla

Cuando se trata de hablar de las normas con las que un restaurante debe cumplir, podemos darnos cuenta que para las personas lo más importante que

debe tener un restaurante es el aseo impecable y manejar adecuadamente los alimentos.

### 3.6.2. Interpretación de datos.

#### 3.6.2.1. Análisis FODA.

Tabla 60: Análisis FODA.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
La calidad de los alimentos con que son preparadas las comidas, es sana.	Predisposición del personal a ser capacitado	No saben cómo atender a los clientes.	Los dueños de los restaurantes tienen temor a sanciones.
Gastronomía muy variada.	Tienen conocimiento que tipo de alimentos servir al cliente, saben su especialidad.	Falta conocer al cliente y entablar relaciones cliente empleado	A los propietarios de los restaurantes no les interesa preparar a su personal
En algunos restaurantes tienen una buena infraestructura.	Tienen acogida de clientela	Pierden a los clientes por no atender bien y no tener espíritu de servicio	Contratan personal constantemente debido a los errores que presentan
Precios cómodos para todo tipo de cliente.	Oportunidad de crecer	No preparan al personal que contratan para servicio al cliente	Clientes mal atendidos.
Se encuentran ubicados en la zona comercial.	Pueden ser visitados por diferentes clientes o turistas	Los empleados no están capacitados para satisfacer las necesidades de los clientes	Pérdida de clientes, ruina del negocio
El sabor de las comidas es variada.	Existen varios turistas que aprecian la gastronomía de Tulcán.	No llevan registros de sus clientes.	Tienen trabajando a personas no preparadas para atender al cliente
Los restaurantes de la ciudad de Tulcán son recomendados de cliente a cliente	Algunos restaurantes a pesar de no contar con personal capacitado para atender al cliente son reconocidos por la exquisitez de los platos que preparan	No se contrata al personal capacitado para preparación de alimentos.	Existe desacierto en la organización de los restaurantes de la ciudad

Elaborado por: Yadira Portilla.

### 3.6.2.2. Matriz de problemas

Tabla 61: Matriz de problemas

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO
<b>Mala atención y servicio en los restaurantes</b>	Desinterés por invertir en la infraestructura	Mala imagen
	Falta de capacitación.	Desorganización
	Desconocimiento de normas	
<b>Las personas que trabajan en los restaurantes buscan únicamente una fuente de ingreso</b>	Únicamente quieren trabajar, piensas que trabajar cocinando, sirviendo platos o lavándolos es trabajo sencillo.	Pésima atención al cliente.
		Escasa afluencia de clientes
		Alimentos mal cocidos.
		Falta de higiene.
		Desbalance nutricional.
<b>Las gerentes propietarios y las personas que laboran en los restaurantes mantienen a las normas de higiene alejadas de su entorno laboral, sabiendo que en un restaurante es donde se maneja y manipula alimentos es importante tomarlas en cuenta.</b>	Mala administración por parte de propietarios	Muestran al público un lugar totalmente harapiento.
	El desconocimiento de las normas.	El personal que trabaja en los restaurantes no usa ni tiene uniformes.
	No hay control por parte de la unidad de turismo del municipio para hacer controles periódicos.	Los restaurantes de Tulcán reflejan apatía en el momento de servir al cliente.
		Conflictos con el cliente, recolección de errores
	Los propietarios de los restaurantes son inconscientes y demuestran que en su negocio solo les interesa el ingreso económico.	Las personas que trabajan en los restaurantes no están preparados para solucionar problemas del cliente, no saben cómo comportarse frente al cliente mucho menos entablar una relación amena que ayude a mejorar la comunicación entre cliente y empleado.
<b>En los restaurantes de la ciudad trabajan personas no capacitada para atender al cliente.</b>	Los administradores solo les interesan contratar personas que les ayude en su negocio sin mirar más allá, como es la responsabilidad de interactuar con un cliente que necesita que sus deseos sean realizados.	Personal poco culto, sin espíritu de servicio.
	Contratar personal no preparado para trabajar en un restaurante.	Cientes insatisfechos por el servicio que perciben.
		Personal poco motivado para realizar con gusto las obligaciones otorgadas.

El personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad no estiman su trabajo realizan sus responsabilidades sin ganas	Personal desmotivado para trabajar.	Despido de empleados
		Poca tolerancia con el cliente.
		Deficiente servicio.

Elaborado por Yadira Portilla

### 3.6.3. Validación de la idea a defender.

El análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán ayuda a determinar la calidad de servicios que se ofrece y desarrollar un módulo de capacitación, mejorando la calidad de servicio a los turistas.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Después de tratar a fondo el tema de investigación se ve la necesidad de realizar las oportunas conclusiones del caso.

Basándonos en las encuestas y en lo que se observó durante la realización de las mismas se menciona lo siguiente.

- Es notoria la deficiencia por parte del personal que labora en los restaurantes de la ciudad de Tulcán en el momento de atender al cliente. Durante el desarrollo de la investigación se pudo constatar que existe una total desorganización en el diseño de los restaurantes como de su personal integrador.
- Los gerentes propietarios carecen de conocimientos tales como: conocimientos en liderazgo, en gestión personal y conocimientos básicos en control contable. Por lo tanto se observó una deficiencia en el manejo funcional de la empresa.
- El recurso humano que se contrata para brindar servicio en los restaurantes no está preparado, esto fue muy notorio en la mayoría de restaurantes en el momento de brindar atención al cliente no saben

expresarse de manera adecuada, no saben cómo actuar frente a un reclamo por parte del cliente, entre muchos otros errores.

- Los gerentes propietarios contratan personas sin tomar en cuenta su capacidad para desempeñar las obligaciones o tareas otorgadas. Es lamentable darse cuenta que para los propietario(as) no es importante manejar un sistema educacional para aplicar a su personal y motivarles a mejorar.
- Los restaurantes de la ciudad presentan en su mayoría una desorganización lo que exterioriza una mala imagen. Si bien es cierto la imagen que se muestra impacta mucho a los usuarios de un restaurante, de tal manera es muy delicado manejar el perfil que se proyecta.
- Es lamentable identificar que los restaurantes no hacen uso de normas de higiene necesarias en el área de manipulación de alimentos, es importante ser muy minucioso en el momento de trabajar con alimentos y más cuando estos son ofrecidos al cliente.
- Es vital realizar una capacitación tanto para el personal como para los gerentes propietarios, con esto se erradicara las falencias que se presentan en el momento de brindarle atención al cliente.

En el instante de examinar el tema propuesto es importante realizar las recomendaciones que permitan orientarnos hacia la solución de la contrariedad que se presenta en el tema de investigación.

- Se recomienda que el personal y propietarios se prepararen para poder brindar un buen servicio que permita adquirir y ofrecer la excelencia del servicio. Con esto se contribuirá al turismo en la ciudad de Tulcán.
- Los gerentes propietarios deben prepararse para poder llevar al éxito a su equipo de trabajo y mantener empleados satisfechos y orgullosos de pertenecer a la empresa.
- Se debe tomar en cuenta que calidad de recurso humano que se contrata, es necesario hacer hincapié que para ofrecer un servicio de calidad es importante preparar a las personas que trabajan en esta área,

de esta forma se beneficiaran los propietarios y los clientes de los restaurantes.

- Se debe capacitar a los gerentes propietarios de los restaurantes sobre cómo administrar un restaurante y de esta forma sabrán qué tipo de personal es necesario contratar para poder brindar un buen servicio.
- Es de vital importancia informar a los dueños de los restaurantes y a su equipo de trabajo para que sepan cómo deben manejar su imagen frente a los clientes, usando uniformes, teniendo siempre limpia cada área del restaurante. Esto ayudara a mostrar un lugar limpio y ordenado, así será valorado por el cliente.
- Es necesario capacitar a los dueños y empleados para que conozcan las normas de higiene y puedan ponerlas en práctica en cada una de sus actividades dentro de su entorno laboral.
- La capacitación dirigida a dueños y empleados es de vital importancia ya que se ha podido detectar falencias por parte del personal y sus administrativos, lo que ayudara a marcar el sentido de pertenencia en los empleados que conlleva a ofrecer un servicio de calidad.

## **V. PROPUESTA.**

### **5.1. TÍTULO.**

Capacitación al personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán.

### **5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.**

Después de haber realizado la investigación se puede apreciar que por parte de los gobiernos locales, seccionales o en general por parte del Estado en la ciudad de Tulcán no se ha hecho campañas de capacitación para mejorar el trato a los clientes y en sí a los turistas.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN.**

Es importante profundizar el problema planteado en el tema de investigación debido a que la ciudad de Tulcán tiene una considerable afluencia de turistas que después de realizar sus actividades en lo primero que piensan es en acudir a un lugar para alimentarse y es aquí donde interviene el tema de investigación, ya que se ha visto falencias por parte de las personas que administran los restaurantes juntamente con su equipo de trabajo. Estos errores lo único que hacen es perjudicar la imagen de la ciudad.

Este problema se investiga para detectar las falencias que tienen los restaurantes, en lo que se refiere en servir al cliente, la asepsia del restaurante, la manipulación de alimentos, los espacios que son asignados para las actividades referentes al servicio, en fin cada detalle tiene mucho peso cuando se trata de prestar servicios y más si se trata de alimentos y bebidas. La investigación tiene como propósito capacitar a los dueños y empleados de los restaurantes para mejorar el servicio que se ofrece al cliente.

La investigación en realidad no genera impacto alguno, más bien otorga un bienestar para todas las personas que trabajan en los restaurantes,



invitándoles a que se capaciten podrán mejorar su negocio y podrán ser reconocidos por el hecho de brindar un buen servicio a cada uno de los clientes que los visiten.

Los beneficiarios con el tema planteado en primera estancia son los dueños de los restaurantes a la par con su equipo de trabajo ya que ellos se prepararan para brindar un buen servicio y mostrar una buena imagen en todo momento.

También se beneficiara a los turistas o clientes quienes podrán percibir y palpar un servicio de calidad mejorado en todos los aspectos. Finalmente se beneficiara la hermosa y querida ciudad de Tulcán porque será reconocida como una de las ciudades que tiene los mejores servicios en lo que se refiere a servir al cliente y satisfacer sus necesidades.

En lo que se refiere a la factibilidad del proyecto se puede decir que según las investigaciones es muy realizable que se brinde la capacitación a todas las personas que trabajan en los restaurantes, lo necesitan para mejorar la atención y tener un servicio adecuado seguido de normas de higiene y seguridad.

## **5.4. OBJETIVOS.**

### **5.4.1. Objetivo General:**

Diseñar el módulo de capacitación para el personal y administrativos de los restaurantes de la ciudad de Tulcán para mejorar el atencionamiento a los clientes.

### **5.4.2. Objetivos Específicos:**

- ∞ Incentivar a todas las personas que trabajan en los restaurantes para que valoren su trabajo y lo desempeñen de la mejor manera.

- ℵ Motivar a los propietarios para que regularmente participen en seminarios o cursos de capacitación, con la finalidad de estar siempre a la vanguardia en el área del servicio al cliente.
- ℵ Conseguir que los participantes se den cuenta que acudir a un curso de mejoramiento laboral y personal, no es una pérdida de tiempo sino más bien es un desarrollo para la empresa y personal.

## **5.5. FUNDAMENTACIÓN.**

Después de haber analizado la información que se obtuvo durante el desarrollo investigativo se puede manifestar que la finalidad de la investigación es brindar una capacitación a todas y cada una de las personas que laboran en los restaurantes de la ciudad. Dicha capacitación será ofrecida debido a que en los resultados arrojados por las encuestas aplicadas tanto a los turistas que hacen uso del restaurante y a los empleados que trabajan en el mismo, se pudo notar que existen un mal manejo en la forma de brindar un servicio al turista.

Los resultados de las encuestas manifiestan que las personas que trabajan en los restaurantes carecen de conocimientos relacionados con un restaurante, el cliente y la imagen, esto se debe a que no tienen estudios que se relacionen con el manejo de un restaurante, si le agregamos a esto que los trabajadores no tienen niveles superiores de estudio podemos claramente concluir que es necesario que se implemente una técnica que permita que los empleados adquieran conocimientos que les permita mejorar la atención que se le ofrece al turista.

Es necesario que se eduque al personal en temas como: aplicación de normas de higiene, el buen manejo de las áreas del restaurante la cocina, la bodega, los baños y el comedor.

También se ve la necesidad de orientar al personal en lo que tiene que ver con la imagen que proyectan debido a que es de forma obligatoria que los

empleados y administrativos usen uniformes, sin embargo los empleados y administradores no usan uniformes en su gran mayoría. Los empleados manifestaron que desean recibir capacitación para atender bien al cliente. ¿Qué es atender bien al cliente? Esto implica manejar una imagen impecable, haciendo uso de las normas de higiene y seguridad alimentaria, manejando de forma adecuada cada espacio que tiene un restaurante tal como: cocina, bodega, comedor, puertas de ingreso, salidas de emergencia, empleados preparados para atender cordialmente al cliente y poder solucionar problemas de forma inteligente frente al él. Estos son algunos de muchos otros puntos importantes que deben manejar los empleados que brindan servicio al cliente.

Además de las normas de higiene importantes en el manejo y desarrollo del restaurante, también se ve la necesidad de abordar el tema del talento humano dentro de la capacitación con la finalidad de motivar a los empleados y administradores a que se sientan orgullosos de ser parte de la empresa en la cual trabajan, hacer que valoren su trabajo desde cada área a la que pertenecen, permitiendo que se den cuenta de lo valioso que es el trabajo que desempeñan.

Con la capacitación se pretende que los empleados del restaurante y el administrador diseñen un ambiente laboral agradable donde les dé gusto servir al cliente y esto se reflejara con un trato cordial, oportuno y acertado hacia el cliente. Un cambio es un compromiso frente a una actitud positiva y mente abierta que otorgará grandes beneficios a una iniciativa oportuna.

## **5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.**

Al inicio del adiestramiento se presentará un video o diapositivas cuyo objetivo será el motivar a las personas participantes para tener un mejor contacto entre el expositor y los oyentes, y al mismo tiempo lograr que dejen la timidez existiendo una mejor confianza.

La capacitación será impartida a cada uno de los empleados de los restaurantes de la ciudad de Tulcán, como fue el propósito de esta investigación, se la realizará a través de diapositivas las cuales tendrán la explicación pertinente que se puntualiza a continuación de cada una de ellas.

**Diapositiva 1: Servicio al cliente**

## SERVICIO AL CLIENTE

**“VISIÓN SIN ACCIÓN ES SOLO UN SUEÑO  
ACCIÓN SIN VISIÓN ES PERDER EL TIEMPO  
UNA VISION CON ACCIÓN PUEDE  
CAMBIARTE A TI Y A TU COMPAÑÍA”**

Diseñada por Yadira Portilla

Una empresa que no tenga visión pasa a ser una empresa incompetente. La misión de todo restaurante debe ser satisfacer al cliente.

El servicio es subjetivo por este motivo satisfacer al cliente no es tarea fácil pero no es imposible, todo restaurante debe tener una visión que le permita solidificar sus sueños, esto significa tener proyección y rebasar las expectativas de los clientes sirviéndole higiene, honestidad, productividad, alegría, constancia y optimismo y esto puede cambiarte a ti y a tu empresa.

## ¿ QUÉ ES EL SERVICIO?

**Es un proceso, es una actividad que no produce un producto físico, es decir es una parte inmaterial de la relación proveedor consumidor**

**Conjunto de estrategias que una empresa diseña y pone en practica**

**Para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes**

Diseñada por Yadira Portilla

Con el servicio florecen un conjunto de actividades que buscan satisfacer al cliente, estos servicios incluyen diversas acciones desempeñadas por diferentes funcionarios de la empresa. Es un producto intangible es decir que no pueden verse, sentirse ni olerse antes de ser comprado.

Ofrecer un servicio de calidad significa tener un equipo de trabajo orgulloso de pertenecer a la empresa y satisfecho respecto al desempeño de sus actividades. No podemos pedirle a un trabajador que exprese un trato amable y cordial al cliente cuando él se está sintiendo usado o en el peor de los casos explotado por su jefe (a)

### Diapositiva 3: El servicio



Diseñada por: Yadira Portilla

El servicio es entregado de persona a persona en momentos y lugares distintos, cambiando tan solo el estado de ánimo de la persona que lo entrega como el que recibe, este ya no es el mismo. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestan los servicios en nombre de la empresa.

Tomando en cuenta el sistema humano, se refiere al trabajo en equipo que realizan los empleados, la cooperación, el solucionar problemas y el manejo de conflictos. Con el sistema humano se debe plantear dos preguntas claves para saber qué clase de servicio se está brindando.

¿Los empleados son amables con sus clientes?

¿Los superiores son amables con los empleados?

Ser amables con los clientes conlleva al cliente a hacer negocio con nosotros como empresa. La segunda pregunta permite pensar el tipo de sistema que se está utilizando para ser amables con los empleados, lo que permite que los empleados impartan un buen servicio al cliente.

**Diapositiva 4: Estoy consciente de esto**

**¿ESTOY CONSCIENTE DE ESTO?**

**¿Que hago para que los consumidores “me elijan a mi” ?**

**Si uno abre simplemente la puerta del local y espera a que vengan los clientes,  
¡ vendrán a comprarme?  
¿ seguirán viniendo?  
¿Por qué deberían hacerlo ?  
¿ porque no a la competencia ?  
¿ me alcanzara con lo que hoy hago para crecer?  
¿ y para subsistir?**

Diseñada por: Yadira Portilla

Explica que para las personas encargadas de administrar el restaurante les espera una ardua tarea, para conseguir que los clientes lo elijan en el momento de seleccionar donde ir a comer. Un cliente bien atendido siempre regresara al lugar donde lo entendieron bien y esto hará que la empresa tenga acogida y reconocimiento.

Diapositiva 5: ¿Por qué se pierden los clientes?

**¿ PORQUÉ SE PIERDEN LOS CLIENTES?**

**1%** porque se mueren  
**3%** porque se mudan a otra parte  
**5%** se hacen amigos de otros  
**9%** por los precios bajos de la competencia  
**14%** por la mala calidad de los productos/ servicios  
**68%** por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicios, vendedores, Supervisores, gerentes, telefonistas y otros en contacto con el cliente

Diseñada por: Yadira Portilla

La gráfica indica claramente que los clientes pueden perderse sin duda alguna por la indiferencia y la mala atención que brinda el personal. El personal debe tener la convicción de que es un honor servir, la idea es vender satisfacción más que productos. Es importante destacar que un buen servicio es sentirse bien dentro de la empresa donde trabajan, esta situación ayuda a servir con gusto al cliente, no se puede esperar un buen servicio por parte de alguien que se sienta esclavizado, explotado y frustrado.

Teniendo en cuenta que en el momento que el cliente se pone en contacto con el negocio se forma una opinión acerca de la calidad del servicio e implícitamente la calidad del producto. Son estos detalles los que se debe cuidar para no perder a los clientes sino más bien atraerlos hacia nosotros.



## **PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- ❖ **El servicio se brinda en una forma poco profesional**
- ❖ **“ he sido tratado como un objeto no como persona”**
- ❖ **El servicio no ha sido efectuado correctamente la primera vez**
- ❖ **El servicio se presento en forma incompetente con pésimos resultados**
- ❖ **La situación empeoro después del servicio**
- ❖ **“ he sido tratado con una mala educación”**
- ❖ **El servicio no se presto en el plazo previsto**
- ❖ **El precio pagado fue mayor que el que se pacto al inicio**

Diseñada por: Yadira Portilla

En ocasiones es inevitable la insatisfacción del cliente. Si bien es cierto si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes su durabilidad en el mercado será corta, todos los esfuerzos deben estar orientados al cliente porque es él quien impulsa todas las actividades que existen en la empresa. Sin clientes no existe nada.

Existen momentos de la verdad llamados así cuando interactuamos con el cliente, esto quiere decir que siempre tenemos que aprovechar y estar pendientes de los momentos de la verdad que representan, tomando en cuenta cada detalle de nuestra empresa con la finalidad de permitirle que el cliente se sienta bien atendido desde el primer momento que ingresa al restaurante, por lo tanto demos tener en cuenta que exista suficiente espacio en el parqueadero, señalización clara, el sitio sea limpio y agradable. Todos estos son momentos de verdad y suelen ocurrir antes de tener la oportunidad de actuar con el cliente.

## Diapositiva 7: Las 5 dimensiones de la calidad del servicio

<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apariencia de instalaciones, del personal, baños, equipos , exhibidores</li></ul>
<b>Cumplimiento de promesa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega correcta y oportuna</li></ul>
<b>Actitud de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disposición para escuchar y resolver problemas</li></ul>
<b>Competencia del personal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si es cortés, conocimiento de la empresa y productos, si domina condiciones y políticas</li></ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilidad de contacto, comunicación, gustos y necesidades</li></ul>

Diseñada por: Yadira Portilla


Recordemos que el cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. El cliente hace un favor al comprarnos un producto o servicio, él merece el trato más cordial y atento que podemos brindarle. La buena calidad de la atención genera nuevos clientes y mantiene la lealtad de los mismos, esto se logra poniendo en práctica estos conceptos y así se le podrá brindar al cliente un servicio de calidad con excelencia.

**CALIDAD:** "Es dar al cliente lo que se prometió"

**EXCELENCIA:** "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

## Diapositiva 8: Principio de calidad en el servicio

Una organización de calidad no es la que no comete errores, es aquella que convierte los errores en clientes satisfechos




La calidad es una cadena de varios eslabones



La calidad empieza por los líderes



La calidad no es un evento, es un proceso continuo que crece y decrece



La calidad debe medirse continuamente

### Diapositiva 8.1: Principio de calidad en el servicio

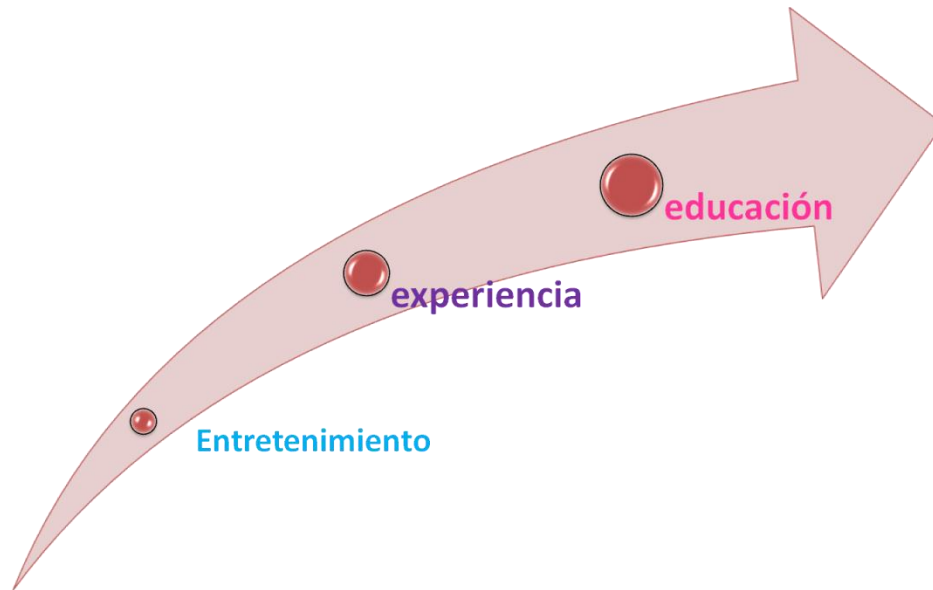


Diseñada por: Yadira Portilla

Estos son algunos de los valores que debemos tomar en cuenta en el momento de atender al cliente. Lo que tratamos de explicar y de sentar en cada persona que trabaja otorgando servicio directamente al cliente es que la CALIDAD se convierta en un hábito y solo así se podrá llegar a satisfacer al cliente.

Se debe tomar en cuenta los atributos que ofrecemos en el restaurante por mencionar algunos: disponen de reserva de mesas, todos los empleados son amables y corteses, un jefe de comedor saludará y llevara a la mesa al cliente, entre otros. Estos atributos permitirán brindar un servicio de calidad a todos los clientes que lleguen a ser uso de las instalaciones del restaurante.

## Diapositiva 9: El cliente sabe lo que quiere y lo dice claramente las 3 E's



Diseñada por Yadira Portilla

Recordemos que el cliente es la persona más importante en cualquier negocio, el cliente no depende de nosotros, somos nosotros los que dependemos de él. Un cliente hace que el negocio prospere, razón por la cual merece toda la atención.

Un cliente no es sólo dinero en una registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso.

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todos los negocios. Él paga su salario. Sin él tendríamos que haber cerrado las puertas del negocio. ¡No lo olvidemos nunca!

## Diapositiva 10: Cambio



Diseñada por: Yadira Portilla

Implantar el tan necesario cambio traerá a la empresa compromiso por parte de todo el personal que labore en ella, a su vez esto traerá una actitud positiva que se notará en todo su esplendor en el momento de atender al cliente.

Para lograr la satisfacción del cliente las empresas deben reconocer que para lograr esto se debe capacitar al personal. Se cree que únicamente se debe capacitar al personal que tiene contacto con el cliente lo cual es muy falso. Todos los empleados deben recibir capacitación para brindar un servicio de calidad

### Diapositiva 11: Que espera el cliente

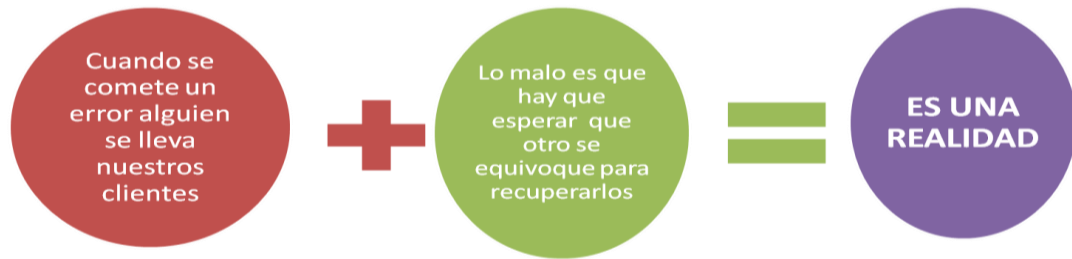


Diseñada por: Yadira Portilla

El cliente busca siempre que lo hagan sentir bien y que lo satisfagan en todo momento. Es importante incentivar al cliente para que diga todo lo que le desagrada pero también que exprese lo que le gusta, esto ayudara a enmendar errores y a seguir mejorando.

El cliente espera poder entablar una relaciona con el empleado, desea que lo escuchen y que le resuelvan cualquier inconveniente, desea encontrarse con un personal capaz de satisfacer sus necesidades. El cliente jamás busca un conflicto lo que si busca es ser atendido de manera esplendida.

## Diapositiva 12: Es una realidad



Diseñada por: Yadira Portilla

El cliente es la parte más importante del negocio y no alguien ajeno a este, es la fuente de vida del negocio. Se debe tratar de cometer menos errores y más aciertos, los errores significan perder clientes.

Brindemos una garantía de servicio que prometa a los clientes que ellos van a ser tratados en una forma especial desde el momento que pisen nuestra empresa, se puede brindar una promesa de servicio implícita la cual no es publicada abiertamente donde los clientes puedan verla, pero que se demuestre mediante las acciones de los empleados encargados del servicio.



**Diapositiva 13: Cadena del valor del servicio**



Diseñada por: Yadira Portilla

La tarea de una empresa es determinar el recurso humano que será parte del equipo de trabajo sabiendo que el éxito de nuestra empresa radica en el bien estar de los empleados.

Es palpable que en el mundo de las organizaciones se debe contratar personas que trabajen en pro de la institución ya que todos necesitamos de todos nadie puede sobrevivir solo, menos en el cosmos de negocios que se encargan de prestar y satisfacer las necesidades del cliente.

## Diapositiva 14: Conocer la satisfacción del cliente



Diseñada por: Yadira Portilla

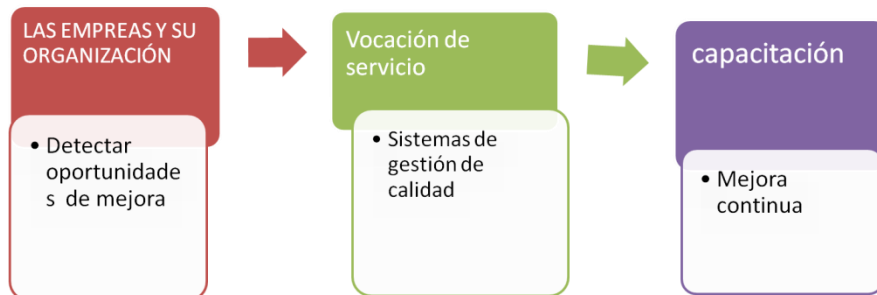
Al cliente nada se le vende el decide y exige libremente dónde, cómo y cuándo comprar. Si conocemos al cliente creamos valor, mejoramos el servicio, creceremos y lograremos la fidelidad del cliente.

El cliente es una persona con necesidades y preocupaciones, que seguramente, no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad de su servicio

## Diapositiva 15: Qué necesitamos para crear servicio



### Diapositiva 15.1: Qué necesitamos para crear servicio



Diseñada por: Yadira Portilla

Capacitar a los empleados de la empresa constituye una de las herramientas primordiales que permitirá conseguir la satisfacción de los clientes. Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todos los empleados de la empresa, donde habrá un esclarecimiento de tareas y responsabilidad es para ver los resultados a corto plazo y reducir notoriamente la cantidad de clientes insatisfechos.

### Diapositiva 16: Esquema de la empresa

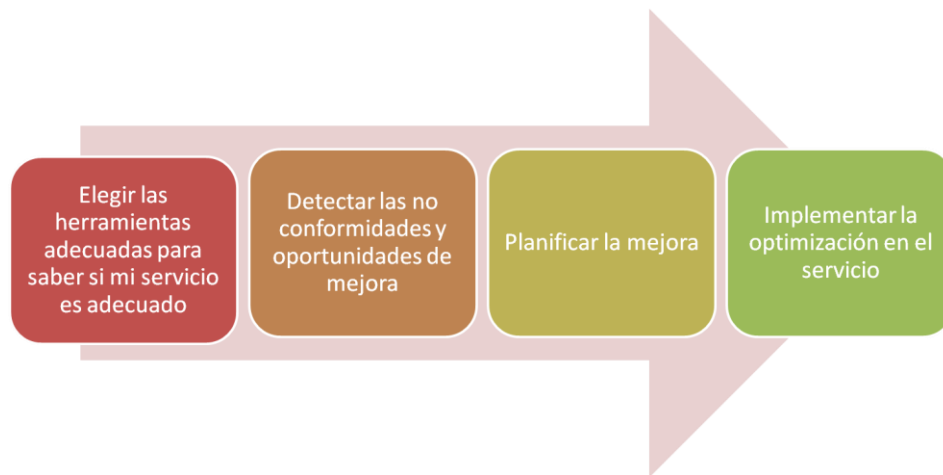


Diseñada por: Yadira Portilla

Este es un esquema que debe tener una empresa dedicada al servicio al cliente, ayuda a poner pautas de mejoramiento en la satisfacción del usuario.

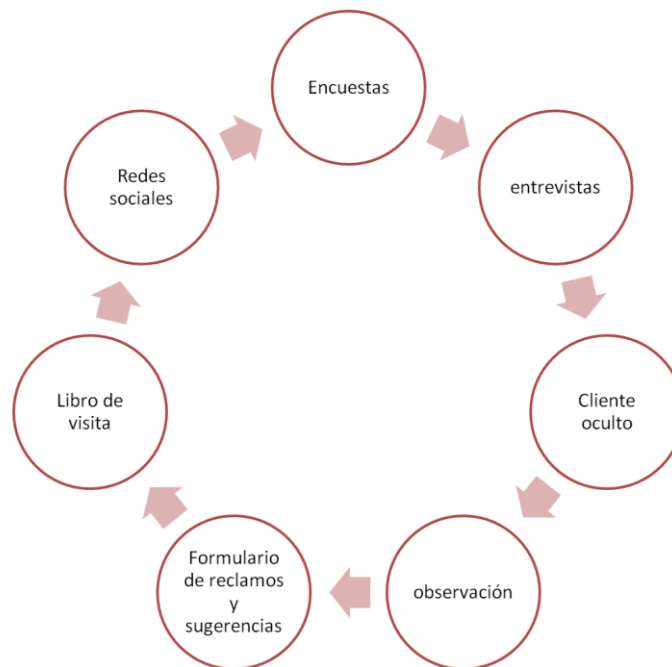
Recordemos que El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

### Diapositiva 17: Seguimiento y control



Diseñada por: Yadira Portilla

### Diapositiva 18: Herramientas para seguimiento y control



Diseñado por: Yadira Portilla

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es una herramienta indispensable para acrecentar la

clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

## Instrumentos.

El instrumento utilizados en la investigación fueron la encuesta aplicada a los clientes y al personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán. La encuesta se la utilizó como herramienta que permita recopilar información que ayude a indicarnos cuales son las necesidades de los clientes, como también saber qué tipo de talento humano trabaja ofreciendo servicios al cliente

## Presupuestos.

Tabla 62: Presupuesto

RECURSO	ELEMENTO	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
	Computadora	0,00	1	
	Resma de Papel	5,00	4	20,00
	Lapicero	2,00	5	10,00
	Refrigerio	2,00	300	600,00
	Alquiler de Proyector	60,00	1	60,00
	Capacitador	400,00	1	400,00
	Carpetas	0,25	200	50,00
	<b>TOTAL</b>			

Elaborado por: Yadira Portilla

## Recursos.

### Recursos Humanos

Tabla 63: Recurso Humano

NOMBRE	FUNCIÓN
<b>Yadira Portilla</b>	Capacitadora

Elaborado por Yadira Portilla

## Recursos Técnico

Tabla 64: Recursos Técnicos

<b>MATERIALES</b>	<b>EQUIPOS</b>
<b>Resmas de papel boom</b>	Computadora/ internet
<b>Lapicero</b>	Cámara fotográfica
<b>Carpetas</b>	proyector
<b>copias</b>	impresora

Elaborado por: Yadira Portilla.

## VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Aktouf, O. (1998). *La Administración: entre tradición y renovación*. Cali, Colombia: Artes Graficas.
- Altuve, J. G. (2002). Capital intelectual y generación de valor. *Revista actualidad contable*, 23-29.
- Chiavetano. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavetano. (2001). *Administración. El proceso Administrativo*. México: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Elsevier.
- Chiavetano, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios. Estrategias para el Turismo, Finanzas, salud y comunicación*. Colombia: McGraw-Hill.
- Daft, R. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional*. México : Thomson.
- Dávila, M. y. (1999). *Marketing fundamental*. España: McGraw-Hill.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de santo.
- Ecuadorianas, N. T. (2007). *NTE INEN 2 436:2007*. Recuperado el 15 de 08 de 2011, de NTE INEN 2 436:2007: <http://www.hotelesecuador.com>
- Garcia, C. D. (2007). *EL RESTAURANTE COMO EMPRESA*. Mexico: Trillas.
- Garcia, J., & Casanueva, C. (1999). *La Gestión del Conocimiento y factor Humano. Pasos para equilibrar sus funciones en el logro del aprendizaje organizacional*. México: Thomson.



- Giddens, A. (1992). Sociología. En A. Giddens, *Sociología* (pág. 307). Madrid, España: Alianza.
- Guitierrez, A. (2004). Curso de Elaboración de Tesis y Actividad Académicas. En A. Guitierrez, *Curso de Elaboración de Tesis y Actividades Académicas*. Quito-Ecuador: Ediciones Serie Didáctica.
- Keller, K. y. (2006). *Dirección de Marketing*. México: McGraw-Hill.
- Klisberg, B. (1995). *El pensamiento organizativo: de los dogmas al nuevo paradigma gerencial*. Buenos Aires- Argentina: Tesis.
- Kotler, B. y. (1998). *Marketing para hotelería y Turismo*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, B. y. (2005). *Marketing para el turismo*. México: Prentice Hall.
- Levionnois, M. (1992). *Marketing interno y gestión del Recurso Humano*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y formación profesional*. Madrid- España: Organización de estados.
- Peñaloza, M. (2004). La clave para el éxito empresarial...¡ La satisfacción del cliente ! *Visión Gerencial*, 39-50.
- Peñaloza, M. (2005). *Marketing es servicio al cliente*. Merida- Venezuela : Texto Universitario.
- Sherman, A. y. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson.
- Turismo, M. d. (01 de 01 de 2010). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 23 de 08 de 2011, de Ecuador ama la vida: <http://www.turismo.gob.ec/>
- Werther, W. y. (2000). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Zeithami, V. y. (2002). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill.

## VII. ANEXOS.

NORMA INEN 2 436:2008

### ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 436:2008

Foto 1: Administrador de Restaurante



Foto tomada por: Yadira Portilla.  
MAYO 2012 RESTAURANTE CHIFA PACK CHOY.

Esta norma es de importancia y está ligada al buen funcionamiento de un restaurante; debido a que un buen administrador debe cumplir con algunos requisitos que permitirán tener un restaurante de excelente calidad.

Un administrador de restaurante es el encargado de la administración no únicamente de un establecimiento de comidas o bebidas sino también es el encargado de la administración del personal que prestará sus servicios en el establecimiento.

En el tema de trabajo de grado “Análisis del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Tulcán para determinar la calidad de servicios que ofrecen”. Tiene que ver mucho la calidad de administrador que está a cargo del establecimiento; por esto el líder de un restaurante debe cumplir con algunos requisitos:

**Planificar el trabajo:**

Crear soluciones alternativas, trata de que tenga la capacidad de resolver contrariedades de forma rápida y dicha solución de resultados satisfactorios.

Definir políticas de venta, se trata de puntualizar que tipo de alimentación se va a brindar al cliente puede ser comida de mar, comida vegetariana, almuerzos entre otros.

**Atender o supervisar la atención al cliente:**

Acoger y recibir al cliente, esta parte es de veras importancia en el tema de investigación ya que lo que se desea alcanzar es la satisfacción del cliente.

Despedir al cliente e incentivar su retorno, el tema de investigación está dirigido a mejorar la atención que se brinda a los clientes en los restaurantes con la finalidad de que según su agrado retorne a dar uso de las instalaciones y del servicio que se le brindo.

**Cuidar de la seguridad alimentaria:**

Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad de la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados y en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico, este es uno de los requisitos que se desea llegar a hacer realidad ya que las normas de higiene y limpieza que rodean al área de restauración son claras y amplias y buscan ser cumplidas a cabalidad.

**Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:**

Los clientes aparte de un buen servicio también buscan que en el lugar donde se encuentre les hagan sentir seguros, ¿a qué se refiere con esto?

Simplemente a que el administrador de un restaurante debe velar por la seguridad de sus clientes y de su patrimonio, adquiriendo un personal de seguridad apto para cumplir con su obligación de brindar seguridad.

**Apoyar al cliente:**

El tema de investigación desea que se brinde ayuda al cliente se le ofrezca información sobre el establecimiento y los servicios que ofrecen, precios y solucionar problemas.

**Asegurar la satisfacción al cliente:**

Satisfacer al cliente implica aspectos como: solucionar problemas, supervisar el servicio que se le brinda al cliente, investigar si el cliente se encuentra satisfecho con el producto y servicio, cuidar la privacidad y seguridad del cliente, atender quejas. Estos son algunos puntos importantes que debe tomar en cuenta el administrador de un restaurante para conseguir la satisfacción del cliente.

**Apoyar al equipo:**

El administrador debe velar por su equipo de trabajo es por esto que se debe guiar al equipo en lo referente a la atención al cliente, supervisar y orientar al arreglo de mesas, utensilios y el salón.

**Liderar el equipo:**

El administrador de un restaurante debe tener la suficiente capacidad de seleccionar al personal que trabajara en el establecimiento. También debe establecer las políticas de remuneración y beneficios, dichas políticas no deben ser perjudiciales para el equipo de trabajo.

Se debe promover la capacitación la que permitirá obtener con pasos agigantados la satisfacción del cliente

**Conocimientos:**

El trabajo investigativo busca impartir y solidificar los conocimientos en los administradores de restaurantes; según sea el caso. Los administradores del

área de restauración deben tener algunos conocimientos que les permitirá llegar al éxito empresarial y personal.

Un buen administrador debe tener conocimiento en liderazgo y gestión personal lo que le permitirá ser un buen líder y sacar a su empresa y equipo de trabajo adelante.

Debe tener conocimientos básicos en control contable; lo que ayudara a la vigilancia de ingresos y egresos de la empresa.

Normas de etiqueta en la mesa y salón; dichas normas brindaran en parte una buena atención al cliente.

**Habilidades:**

Un administrador que se respete debe tener o adquirir la habilidad de la comunicación verbal clara con un vocabulario adecuado con el que se pueda comunicar con las personas.

Tomar las decisiones pertinentes en situaciones críticas con clientes

Capacidad de solucionar conflictos internos

Capacidad para evaluar ideas.

**Actitudes:**

Un buen administrador debe tener actitudes como: detallista, que le permita tener todo en su lugar, ser ordenado.

Confiable, que tenga la capacidad de relacionarse con facilidad con personas.

Atento, cordial con el cliente capaz de ayudar a quien lo necesite.

Equilibrado emocionalmente, controla explosiones temperamentales.

Controlador, capaz de organizar y supervisar su equipo de trabajo

NORMA INEN 2 435:2008

## **POSILLERO**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 435:2008

Foto 2: Posillero



Foto tomada por Yadira Portilla  
Mayo 2012 RESTAURANTE CHIFA PACK CHOY.

Contar con una persona encargada de manera exclusiva a la limpieza, higiene, arreglo de cubiertos, cristalería, ollas, utensilios, equipos de cocina tomando en cuenta estándares de higiene y seguridad alimentaria es a lo que todo restaurante debe aspirar con la única finalidad de velar por la salud de los clientes y alcanzar la satisfacción de los mismos.

Adquirir el puesto de posillero no es una tarea fácil como parece ya que una persona encargada de la limpieza de los utensilios y equipos de cocina tiene bajo su responsabilidad la salud de los clientes y el buen prestigio del restaurante por esta razón el o la posillera debe cumplir con algunos requisitos que harán que se haga realidad la satisfacción del cliente.

**Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos:**

El buen uso de los hábitos de limpieza e higiene ligados a la responsabilidad hará que un restaurante cualquiera que sea este llegue a ser reconocido y acogido por el cliente.

**Almacenar y organizar utensilios:**

El almacenamiento y organización apropiada de los utensilios permitirá que se cumpla con las normas de higiene que debe acatar un restaurante.

La pérdida o quiebra de los utensilios usados deben ser notificadas con el propósito de que el administrador a corto o largo plazo pueda reemplazarlos y volver a tener la cantidad necesaria.

**Apoyar en los inventarios de utensilios:**

Realizar los inventarios de los utensilios ayudara a que el equipo de trabajo tenga en conocimiento la cantidad que poseen.

**Cuidar de la seguridad alimentaria:**

Al poner en práctica esta norma tan importante se podrá llegar a otros niveles de calidad y lograr el objetivo como es la satisfacción del cliente. Aplicando esta norma se evitara la contaminación de utensilios y superficies que entren en contacto con los alimentos.

**Cuidar el área de trabajo:**

Es de suma importancia mantener limpio y organizado el lugar de trabajo, limpiar, lavar y conservar pisos, paredes, corredores, ventanas, lavabos, locales de almacenamiento esta es la única forma de velar por la salud de los clientes.

**Cuidar la presentación personal:**

Trabajar en el área de restauración es una labor complicada debido a que se tiene la responsabilidad no solo de brindar alimentación al cliente sino también de otorgar higiene en todos los aspectos. Es por esto que los uniformes del equipo de trabajo deben estar impecables en todo momento al igual que los accesorios que entran en contacto con los alimentos, esto le otorgara seguridad al cliente.

**Apoyar al equipo:**

Auxiliar en la limpieza en áreas externas a la cocina como bar y restaurante, se debe apoyar en todo lo que sea posible porque se es parte de la empresa.

**Conocimientos:**

Técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos, lo que garantizara la salud del cliente.

Manipulación de químicos y productos especiales, ayudará a evitar accidentes.

**Habilidades:**

Lectura de instrucciones simples e identificación de placas señales de advertencia y símbolos más usuales del sector, evitara accidentes y garantizara la seguridad del cliente.

Almacenar y organizar utensilios, lo que permitirá tener siempre en su lugar cada elemento empleado para servir y preparar alimentos.

Administrar inventarios de utensilios, permitirá que se tenga un conteo de todos los utensilios y equipos de cocina que tiene el restaurante y por supuesto lo que no tiene y le hace falta.

**Actitudes:**

Detallista, esto significa que le gusta tener cada cosa en su lugar.

Atento, cordial con el cliente, dispuesto a ayudar ha los que necesitan, tolerante y comprometido.



NORMA 2437:2008

## CAJERO

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL437:2008

Foto 3: Cajero



Foto tomada por Yadira Portilla  
Mayo 2012; Restaurante Chifa Pack Choy

El rol que cumple un cajero es también considerado importante dentro de la restauración si bien es cierto manejar dinero es una responsabilidad grande y más cuando hablamos de la satisfacción al cliente. Cumplir a cabalidad esta norma ayudará a que se capacite a la persona que desempeñe el trabajo de cajera/o con la finalidad de asegurar las transacciones financieras de la empresa.

Para el mejor de los desempeños en esta actividad la persona encargada debe cumplir con algunos requisitos que le permitirán desarrollar de buena manera esta diligencia.

**Organizar caja:**

Cambiar billetes por monedas para facilitar el cambio, lo que agilizará la actividad y evitara molestias al cliente.

Verificar ingresos y egresos de dinero de caja chica para gastos menores, ayudará a prever necesidades.

**Abrir y cerrar caja:**

Verificar el cierre del turno anterior, evitará confusiones y perdidas a la empresa.

Calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheques y tarjetas de crédito, se conocerá la cantidad de dinero entrante a la empresa.

Verificar cantidad existente en caja, evitará confusiones.

**Recibir pagos:**

Verificar autenticidad de moneda extranjera y otras, evitará pérdidas para la empresa.

Solicitar autorización de tarjetas de crédito, ayudará a brindar un buen servicio ágil y útil para el cliente.

Verificar tarjeta de banco, firma, identidad y otros documentos, para chequear veracidad y validez.

Sellar cheques, anotar dirección y teléfono del cliente, facilitará la búsqueda del cliente si fuera necesario.

**Emitir documentos:**

Emitir facturas o comprobantes de consumo, evitará problemas con el servicio de rentas.

Verificar cálculos de servicios e impuestos e incluir en la factura, evitará confusiones al cliente y al administrador.

**Operar equipos:**

Operar calculadora, máquinas de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, teléfono y otros equipamientos usados en el servicio de caja, facilitará el desempeño de dicha actividad.

**Asegurar la satisfacción al cliente:**

Preparar la cuenta cuando sea solicitada, lo que permitirá brindar un servicio ágil y esmerado al cliente.

Asegurar que el valor cobrado este de acuerdo con el pedido, esto evitara contratiempos y malos ratos tanto para el cliente como para el cajero/a.

**Cuidar de su presentación personal:**

Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia, con el objetivo de brindar siempre una buena imagen al cliente.

**Apoyar al equipo:**

Ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta, otorgará la confianza y trabajo en equipo.

Realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción al cliente, lo que llevara al alcance del objetivo de la investigación como es la satisfacción al cliente.

Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente, permitirá brindar un buen trato al cliente.

**Conocimientos:**

Un cajero que se respete debe tener conocimientos en el procedimiento de recepción y pago de valores, conocimiento básico en la ley de Régimen Tributario interno y su reglamento, métodos específicos de control de caja, técnicas de atención y servicio al cliente, estos conocimientos auxiliaran al buen desempeño de la actividad.

**Habilidades:**

Calculo de las cuatro operaciones aritméticas y calculo porcentual sin calculadora, facilitará el desarrollo de la actividad.

Comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado, facilitara la comunicación con los clientes.

**Actitudes:**

Detallista, que le guste tener todo en su lugar.

Confiable, capaz de entablar relaciones fácilmente, hacer que otro se sientan cómodos

Atento, cordial con el cliente, brinda seguridad en el momento del desempeño de su trabajo.

Equilibrado emocionalmente, reservado en sus sentimientos, manejar los cambios de humor.

NORMA INEN 2 441:2008

## **COCINERO POLIVALENTE**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 441:2008

Foto 4: Cocinero Polivalente



Foto tomada por Yadira Portilla  
Septiembre 2012 RESTAURANTE EL VECINO

Esta norma encierra los requisitos de vital importancia que se deben desempolvar y poner en práctica en su totalidad y a largo plazo. Un cocinero polivalente no es más que una persona que posee conocimientos básicos de algunas funciones, sin ser especialista en alguna de ellas.

Esta persona es la encargada de ejecutar recetas; comprender los procesos de elaboración, preparación y montaje; además se encarga de verificar cada uno de los ingredientes que serán destinados para la elaboración de una receta y con esto los alimentos que se servirá el cliente.

El buen desempeño de esta actividad está ligado a que se cumpla de forma total con esta norma dirigida a la preparación y responsabilidad de la persona que la ejecute, la cual debe agrupar requisitos de importancia como son:

**Apoyar al jefe de cocina en la administración de existencias y control de consumo de la cocina:**

Verificar calidad y controlar tiempo máximo de consumo, lo que ayudara a tener siempre alimentos en buen estado como también a despachar productos próximos a expedirse.

Organizar y hacer rotación de productos de la cámara fría, evitara brindar carne o embutidos en mal estado.

**Apoyar al jefe de cocina en la elaboración de menú o carta:**

Sugerir platos, de pronto los platos más degustados por el cliente.

Equilibrar la carta según el color, sabor, textura, tamaño, temporada, estación, conservación, método y tiempo de cocción, rendimiento de los alimentos, rentabilidad y economía para el establecimiento, ayudara al buen desarrollo de la empresa.

**Realizar corte y preparación de comestibles variados:**

Cortar, picar, tornear, moler, rallar y licuar el producto alimenticio, esto ayudara a realizar de manera rápida la preparación de los platos solicitados por el cliente.

Condimentar y marinar alimento, brindara exquisitez al plato del cliente.

**Realizar cocción:**

Utilizar técnicas de cocción, permitirá brindar un servicio rápido pero no con esto se quiere decir que no sea de calidad al contrario se busca únicamente que el cliente pruebe platos deliciosos y de calidad.

Controlar tiempo y temperatura del producto alimenticio, lo que permitirá brindar alimentos de buen estado.

### **Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos:**

Montar y presentar un plato, lo que ayudara a la presentación del plato que el cliente solicito, recordando siempre que la comida entra por los ojos.

Acondicionar el plato en recipiente propio de acuerdo con el tipo de servicio, esto ayudara a tener un servicio distinguido y elevará el buen nombre de un restaurante.

Dar información sobre composición del plato, en el salón o en la cocina, permitirá dar a conocer al cliente con qué tipo de ingredientes fue preparado su plato con esto se le brindara al cliente seguridad en el momento de degustarlo.

Utilizar vocabulario técnico en la cocina internacional, le brindara al restaurante prestigio ya que se podrá palpar la clase de personal con el que cuenta el restaurante.

### **Cuidar la higiene y seguridad alimentaria:**

Aplicar técnicas de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas y utensilios, estas técnicas son importantes debido a que si les damos un buen uso tendremos clientes satisfechos y felices de regresar una y otra vez a recibir la atención que ya se les brindo.

### **Operar equipos y maquinaria:**

Operar cocina, horno, plancha, parilla, horno microondas, cámara frigorífica, batidora, sartén y otros equipos destinados a la confección de alimentos, saber usar estos equipos facilitara el trabajo.

### **Orientar ayudantes:**

Trasmitir conocimientos, esto es de suma importancia ya que de esta forma se puede llegar a realizar un muy buen trabajo en equipo y así alcanzar el éxito empresarial.

### **Cuidar su higiene y presentación personal:**

Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la seguridad personal y de los alimentos, tomando en cuenta que un cocinero está

siempre en contacto con cada uno de los ingredientes que llevará el plato; se debe cuidar mucho la limpieza de manos y del uniforme para evitar cualquier infección.

**Conocimientos:**

Un cocinero polivalente se debe preparar y adquirir conocimientos necesarios para el desarrollo de su actividad como es aprovechamiento y porcionamiento de alimentos, vocabulario técnico en cocina internacional, primeros auxilios básicos, técnicas de decoración de platos, principios de pastelería, repostería y panadería, elaboración de presupuestos, todo esto ayudara a que sea un profesional de éxito y realice su trabajo en satisfacción personal y al cliente.

**Habilidades:**

Calculo de las cuatro operaciones aritméticas, lo que le ayudara a calcular porciones.

Lectura e identificación de hora, temperatura y peso, ayudara a saber el tiempo de cocción de los alimentos.

Identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos, ayudará a la elaboración de los platos.

Capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación, ya que un cocinero deberá estar siempre en la cocina elaborando platos a toda hora.

**Actitudes:**

Detallista, que le guste ser ordenado.

Confiable, capaz de establecer relaciones fácilmente.

Equilibrado emocionalmente, controlar explosiones temperamentales.



NORMA INEN 2 454: 2008

## **AYUDANTE DE MESERO**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 454: 2008

Foto 5: Ayudante de Mesero



Foto tomada Yadira Portilla  
Mayo 2012 RESTAURANTE CHIFA PACK CHOY.

La norma en mención es importante para formar un equipo de trabajo eficaz y eficiente adquirir el papel de ayudante de mesero significa encargarse de esterilizar platos, cubiertos y vasos destinados a portar los alimentos que se servirá el cliente, es la persona que auxiliara al mesero en la atención al cliente para satisfacción del mismo.

La aplicación de esta norma es significativa ya que el fin de la investigación es sin duda alguna lograr tener estándares elevados en lo referente a la atención del cliente y al buen desarrollo de la empresa que al adquirir prestigio y reconocimiento podrá tener éxito empresarial.

La persona portadora de este cargo de suma importancia deberá cumplir con algunos requisitos que le permitirán mejorar su desempeño laboral.

**Arreglar, organizar y limpiar el salón y espacio de servicio de comidas:**

Arreglar mesas para comida, esto permitirá que el trabajo del mesero frente al cliente se realice de manera rápida y correcta.

**Preparar el menaje de servicio:**

Abastecer y reabastecer el pimentero, salero, palillero, vinagrera, quesera, azucarero y similares, al estar pendiente de que el menaje este siempre a disposición del cliente es un punto a favor para el buen prestigio del restaurante.

**Limpiar el salón después del servicio:**

Retirar platos vacíos, cubiertos, servilletas y otros utensilios usados por el cliente, recoger y guardar cristalería y otros utensilios, clasificar uniformes y mantelería sucia y enviarla a la lavandería, acatar esta función permitirá que siempre el restaurante se mantenga impecable a la vista de los clientes.

**Cuidar la seguridad alimentaria:**

Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios manipulados, esto ayudara a evitar que el cliente tenga algún contratiempo en lo que tiene que ver con la limpieza.

**Actuar como nexo entre el cliente y la cocina:**

Recibir del mesero los pedidos del cliente, entregar los pedidos a la cocina, llevar los pedidos de la cocina al salón, esto permitirá realizar un trabajo en equipo coordinado y encaminado a la satisfacción del cliente como también al apoyo entre compañeros de trabajo.

**Cuidar la presentación personal:**

Norma importante para tenerla en cuenta ya que todo está encaminado a la higiene de todo el personal y de cada uno de los elementos destinados a la atención del cliente.

Al cliente lo que siempre espera es observar que la persona que lo atiende lleve su uniforme impecable al igual que todo lo que se encuentra a su alrededor.

**Apoyar al equipo.**

Sin duda alguna el trabajo que se realiza en equipo se lo desempeña de la mejor manera para satisfacción propia y del cliente.

**Conocimientos:**

Normas básicas de etiqueta en la mesa y salón, esto facilitara su trabajo.

Requisitos de higiene y presentación personal adecuada a la ocupación, esto permitirá brindar una buena imagen al cliente.

Preparación básica de platillos, le permitirá asistir de buena manera el mesero.

**Habilidades:**

Las habilidades que deben tener los ayudantes de mesero son necesarias para que desempeñe un buen trabajo, esta persona deberá conocer las cuatro operaciones aritméticas, deberá tener comunicación oral clara y articulada empleando vocabulario adecuado, trabajo en equipo y coordinación motriz.

**Actitudes:**

Detallista, que le guste ser ordenado y tener las cosas en su lugar.

Confiable, debe tener facilidad para entablar relaciones fácilmente, hacer que otras personas se sientan cómodas.

Atento, cordial con el cliente, brindarle una buena atención hacerle sentir bien.

Equilibrado emocionalmente, saber manejar los cambios de humor.

NORMA INEN 2 442: 2008

## **CHEF DE COCINA**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 442: 2008

Foto 6: Chef de cocina



Foto tomada por Yadira Portilla  
Mayo 2012 RESTAURANTE CHIFA PACK CHOY.

Para ser un chef de cocina se debe tener espíritu de responsabilidad a toda costa ya que se tiene a su cargo el compromiso de sacar adelante todo lo que tiene que ver con el área de la cocina , esta persona se encargara de crear, coordinar y realizar recetas y platos, tiene a su cargo la supervisión del equipo de trabajo de la cocina ,asegura la calidad de los productos y servicios, por ende esta persona es la responsable de cada alimento consumido por el cliente como también es el encargado de verificar que los utensilios y equipos de cocina se encuentren en bues estado y que estén impecables.

La labor de un chef requiere de mucha responsabilidad y de amor a su trabajo estos valores permitirán el desarrollo de un restaurante y lo llevará al éxito.

### **Planificar y controlar la cocina:**

Analizar reportes, estadísticos y desempeño de la cocina, esto permitirá tener un control del trabajo en equipo que se realiza en la cocina.

Cuidar equipos, maquinarias e instalaciones, esto ayudara a que el establecimiento siempre tenga a su disposición todos los elementos para realizar su trabajo.

### **Elaborar planificación de la cocina:**

Mantener información de la demanda de servicio lo que permitirá la planificación de la producción, se debe verificar la disponibilidad del recurso humano para la realización del trabajo ya que el chef no puede estar haciendo todo pero si estar inspeccionando.

### **Elaborar menú o carta:**

El chef es el encargado de crear el menú tomando en cuenta los integrantes del equipo de trabajo al igual que el salón.

Equilibrar el menú según apariencia, textura, temporada, propiedades nutricionales y dietéticas de los alimentos, esto permitirá ofrecer al cliente platos apetecibles y por supuesto saludables. Después de esto también se debe establecer un precio y la aceptación del producto en el mercado, no puede quedar atrás definir el estilo que tendrá el restaurante y su especialización, lo anterior mencionado requiere de un la existencia de un buen equipo de trabajo siempre dejándose llevar del chef juntamente con el administrador.

### **Crear recetas y preparar platos:**

El chef es el encargado de preparar y adaptar recetas, saber el material que se utilizara y el costo del mismo, definir estándares de porción, acompañamiento, presentación costo y precio del plato. Estos conocimientos conllevan a mejorar y mantener la rentabilidad de la empresa.

**Administrar el equipo:**

Esto quiere decir que el chef es el encargado de supervisar y seleccionar sus colaboradores y verificara el cumplimiento del personal en los estándares del servicio y el uso correcto de las técnicas de trabajo, mantendrá la disciplina y solucionara conflictos, motivará al equipo a desempeñar bien su trabajo.

**Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de alimentos:**

Se supervisara al equipo en el buen uso de su uniforme como también se estará al tanto de la adecuada limpieza de los utensilios y equipos de trabajo, se verificara la limpieza y seguridad del puesto de trabajo todo esto con la finalidad de brindar un buen servicio, ya que una empresa se debe al cliente sin los clientes no existiría empresa.

**Representar a la organización:**

El chef participara en eventos, festivales gastronómicos, charlas, cursos, seminarios que fortalecerán y mejoraran sus conocimientos con el objetivo de estará adquiriendo nuevos conocimientos que sean de satisfacción propia y empresarial.

**Conocimientos:**

Un buen chef debe tener conocimientos en administración de recurso humano y herramientas de gestión lo que ayudara a ser un gran líder y sacar a su equipo de trabajo adelante. También debe tener conocimiento en primeros auxilios por cualquier accidente de trabajo, recetas básicas de cocina nacional e internacional. Aspectos básicos de nutricio y seguridad alimentaria para brindar al cliente menú variado y saludable.

**Habilidades:**

Se debe tener la habilidad de supervisar y otorgar responsabilidad a terceras personas, se debe tener la iniciativa para evitar y prever problemas internos y

externos, coordinación motriz fina. Estas son algunas de las habilidades que debe cumplir un chef.

**Actitudes:**

Detallista, debe ser una persona ordenada.

Confiable, hacer fácilmente amistad con las personas, hacer que otros se sientan cómodos.

Atento, cordial con el cliente.

Controlador, asume el control se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

NORMA INEN 2 459:2008

## **SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA SUPERVISORES Y GERENTES**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 459:2008

Foto 7: Seguridad alimentaria



Foto tomada por Yadira Portilla  
Septiembre 2012 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Esta es la norma primordial la cual deberían hacerla cumplir en todos los restaurantes del mundo no únicamente de la ciudad de Tulcán que es donde se está realizando el estudio de los restaurantes, esta norma es la que guía a tener éxito en el área de restauración. Dirigida principalmente a las personas que manipulan los alimentos de forma que se pueda prevenir efectos adversos a la salud del cliente.

Los supervisores y gerentes deben demostrar competencia en seguridad alimentaria a través de los siguientes resultados:



Orientar a los profesionales bajo su supervisión sobre las buenas prácticas de higiene y manipulación en los procedimientos relacionados con la seguridad alimentaria, aplicar medidas de control en el caso de existir fallas en los procedimientos que comprometen la seguridad alimentaria, monitorear las etapas de proceso de producción en los restaurantes tomando en cuenta las exigencias establecidas por la seguridad alimentaria. Tomando en cuenta estos aspectos se alcanzara el éxito que se desea.

**Conocimiento:**

Buenas prácticas ambientales de higiene y manipulación de alimentos, lo que permitirá que se cumpla a cabalidad esta norma y se llegue a hacer conciencia en los/as gerentes propietarios para que acaten esta norma de vital importancia para prevenir efectos que dañen la salud del cliente y porque no la salud de todo el personal que labora en un restaurante

**Habilidades:**

Comunicación oral clara aplicando vocabulario adecuado como también tener facilidad de relacionarse con las personas, son algunas de las habilidades que permitirán llevar a cabo el cumplimiento correcto de esta norma que debería estar presente y activa en los restaurantes de la ciudad.

**Actitudes:**

Detallista, ordenado, preciso le gusta tener todo en su lugar.

Confiable, facilidad para relaciones interpersonales que le guste hacer sentir bien a los demás.

Equilibrado emocionalmente, controla cambios de humor.

NORMA INEN 2 458:2008

## **SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA PERSONAL OPERATIVO**

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL 458:2008

Foto 8: Seguridad Alimentaria



Foto tomada por Yadira Portilla  
Septiembre 2012 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

La seguridad alimentaria para personal operativo radica principalmente, en la manipulación de alimentos y bebidas para evitar algún malestar del consumidor o cliente.

Esta parte que se refiere a la seguridad alimentaria es importante para lograr obtener un restaurante de calidad que guarde en su interior un ambiente de pulcritud en cada uno de sus espacios y en cada uno de los equipos y utensilios utilizados para atender al cliente.

Para cumplir con satisfacción esta norma se debe cumplir algunos requisitos tales como:

El personal operativo debe demostrar competencia en seguridad alimentaria, a través de los siguientes resultados.

Mantener la higiene personal observando los procedimientos operacionales para no causar la contaminación de los alimentos, manipular los alimentos con responsabilidad es esencial para evitar causar problemas al cliente y porque no a todo el personal.

Mantener la higiene adecuada del local de trabajo, equipos y utensilios de acuerdo a las buenas prácticas higiénico – sanitaria, esto permitirá mostrar que se respeta y valora al cliente debido a que se dará a notar las normas de higiene que practica el restaurante.

**Conocimientos:**

Higiene personal para el manipulador de alimentos, evitara enfermedades.

Hábitos de trabajo que prevenga contaminación de alimentos, ayudara a salvaguardar la salud de los clientes y trabajadores.

**Habilidades:**

Agudeza olfativa para distinguir estados de conservación de alimentos, evitara que se de uso a los alimentos en descomposición.

Sensibilidad táctil para identificar texturas y asperezas, ayudara a ser responsables con la salud de los clientes.

**Actitudes:**

Detallista, es decir que guste del orden.

Confiable, establece relaciones fácilmente y permite que otras personas se sientan cómodas.

Equilibrado emocionalmente, controla cambios de humor.

## ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE RESTAURANTES

Por favor, dedique 10 minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de los empleados.

Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA** y serán analizadas de forma agregada.

1. Total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. En parte
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Sexo: ( ) Hombre, ( ) Mujer

Edad:( ) Cargas familiares: \_\_\_\_\_

Nivel de estudio: ( ) Primaria, ( ) Secundaria, ( ) Superior ( )

		1	2	3	4	5
El restaurante en general	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en el restaurant?					
	¿Le gusta su lugar de trabajo?					
	¿Se siente orgulloso de pertenecer aquí?					
	¿Se siente integrado en su trabajo?					
	¿Es usted consciente de lo que aporta en el trabajo?					
	¿La considera un poco como suya, como algo propio?					
Ergonomía y condiciones ambientales:	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?					
	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					
	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?					
	¿El nivel de ruido es soportable?					
	¿Los baños están limpios?					
	¿Los electrodomésticos funcionan forma adecuada?					
	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?					
	¿Sus elementos de trabajo son de fácil accesibilidad?					
	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					

¿Considera usted que	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
	...sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?					
	...su trabajo es lo suficientemente variado?					
¿Su puesto en la empresa :	... está en relación con la experiencia que usted posee?					
	... está en relación con su titulación académica?					
	... está lo suficientemente valorado?					
	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo?					
	¿Existen posibilidades de superación en su empresa?					
Jefe o superiores	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?					
	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
	¿Considera que su jefe es comunicativo?					
	¿Considera usted que su jefe es justo?					
	¿Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?					
	¿Existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?					
	¿Su jefe o superiores escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Reconocimiento	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?					
	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?					
	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?					
	¿Cree usted que en su empresa existe una igual de					

	oportunidades entre los empleados?						
Remuneración	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?						
	¿Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?						
	¿Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?						
	¿Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?						

Qué tipo de capacitación necesita para mejorar en su trabajo.

---



---



---



---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ENCUESTA PARA LOS USUARIOS O CLIENTES DE RESTAURANTES

Por favor, dedique 10 minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes.

Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA** y serán analizadas de forma agregada.

### AYÚDENOS A MEJORAR

#### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. ¿Con que frecuencia usted va a un restaurante?	
Cada mes	Todos los días
Cada tres meses	Cada fin de semana

2.- Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en lo que tiene que ver con la atención que ha recibido en un restaurante en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.- Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de éste restaurante:												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A	
Calidad de servicio												
Servicio posventa												
Relación calidad precio												
profesionalidad												
Bien organizada												
Orientada a satisfacer al cliente												

Buena calidad												
---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.- Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de éste restaurante:												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A	
Profesionalidad												
Calidad de servicio												
Bien organizada												
Buena calidad												
Relación calidad precio												
Satisfacción al cliente												

6.- ¿Ha recomendado usted a otras personas éste restaurante?	
SI	NO
7.- ¿utilizará usted de nuevo el restaurant en el cual tuvo una mala experiencia en cuanto al servicio que le dieron?	
Seguro que si	
Probablemente si	
Puede que si puede que no	
Probablemente no	
Seguro que no	



8.-Usted como usuario de éste restaurante estaría de acuerdo con que se brinde capacitaciones al personal y propietarios de los restaurantes

SI

NO

Porque -----

9.- Hay alguna cosa que le gustaría decir sobre el servicio que se proporciona en los restaurantes de la ciudad.

---

---

---

10.- usted como usuario de restaurantes conoce algún tipo de normas que se deben aplicar en un restaurante (mencione alguna)

---

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**