

Instituto Tecnológico Superior Manuel Lezaeta A.

Carrera: Nutrición y Gastronomía Natural



TEMA: Procedimiento para la mejora de la calidad en el proceso de servicio a los restaurantes de un producto diferenciado en la Ciudad de Ambato.

Coordinador del Proyecto

Ing. Rafael Silador Utrera

Ambato -2017

II. Participantes

Por la docencia

Msc. Dayana Murillo, Rectora del Instituto "Manuel Lezaeta"

Ing. David Vaca, docente a tiempo completo del área gastronómica

Estudiantes:

Yadira Monge

Geovana Caiza

José Cruz

Klever torres

Cristina Marin

III. Desarrollo

Antecedentes de la investigación

La calidad de los servicios en los restaurantes cada día adquiere una mayor relevancia por el papel que desempeña la fuerza de trabajo humana, las instalaciones e inmuebles, ya que el objetivo principal de todos los propietarios es obtener mayor beneficio de su trabajo enfocados a ganancias económicas y descuidando aspectos fundamentales como la satisfacción del cliente. Todos los restaurantes que existen en estos momentos, se encuentran en un entorno altamente competitivo, por esto se hace completamente necesario realizar propuestas de mejora. La investigación a realizar tiene como objetivo principal mejorar la calidad de servicio basado en un procedimiento diseñado para los restaurantes del sector gastronómico de la ciudad de Ambato, adecuado a los recursos humanos, los recursos tecnológicos y la infraestructura.

La gestión de la calidad considerada proceso clave dentro de la industria gastronómica presenta carencias a la hora de la verdad (Producto-Servicio). Según Utrera, (2016), la producción de los servicios o servucción se realiza con los siguientes elementos para su eficacia: el cliente como elemento esencial, los recursos humanos como personal de contacto, el soporte físico o soporte material y el servicio que se realiza con la participación de los anteriores, todo esto concretado en una serie de procesos que permiten la gestión de la empresa en los servicios y por lo tanto la satisfacción de los clientes.

En el entorno actual en que operan las empresas gastronómicas restauranteras, existen rasgos que los distinguen de épocas anteriores, basados fundamentalmente a la transformación de una economía industrial a una de servicios y al poder del cliente en

el mercado, en estos negocios hoy se piensa y se actúa en relación a la oferta-demanda, respondiendo a las necesidades sociales crecientemente diferenciadas.

La gastronomía restaurantera extrahotelera, también ha alcanzado un desarrollo por la dinámica de la vida que permite satisfacer las necesidades de diferentes segmentos de mercado con una variedad de ofertas que marcan un producto diferenciado.

La actividad gastronómica extrahotelera se ha extendido en una diversificación de servicios amplia, desde la restauración con modalidades de servicio gourmet, hasta el servicio de un tenedor y el servicio a domicilio de alimentos además de preparaciones elaboradas en tiendas y mercados, facilitándoles a los clientes una mayor selección de ofertas. Utrera, (2011)

En la actualidad nadie discute el destacado papel que juega el sector servicios en la economía de los países, tanto por lo que se refiere a la generación de renta y riqueza como a la creación de empleo. Por otra parte, la calidad se ha ido convirtiendo, poco a poco, en un factor clave en el que se fundamenta el éxito de la estrategia competitiva del conjunto de la actividad económica y, en particular, del sector servicios.

La preocupación por el control y gestión de la calidad, en el ámbito de las actividades terciarias, se ha traducido en la realización de numerosas investigaciones por parte de una gran diversidad de autores. Es en la década de los 80 cuando la investigación sobre la calidad desde la perspectiva del cliente adquiere un desarrollo notable. A partir de ese momento los trabajos en materia de calidad de servicio experimentan una clara tendencia ascendente.

Los estudios sobre la gestión de la calidad son diversos y amplios, muchas tesis se enfocan a este tema en específico por necesidad del mercado competitivo, a pesar de que en Ecuador todavía falta mucho que decir en cuanto al servicio, las informaciones provenientes de muchas investigaciones a veces solo quedan en teoría y no van hacia la práctica, la mejora continua es un factor poco aplicado en los restaurantes de nuestro país, las inversiones se basan en infraestructura y se descuida la profesionalidad laboral, la cultura del detalle, la etiqueta y protocolo y la atención al cliente.

El diario El Comercio, plantea una estadística sobre los países de mejor gastronomía en los que se encuentran Argentina, Brasil, México y Perú destacan (en número) en la lista de los mejores establecimientos culinarios de América Latina, en menos escala, pero también están entre los 50 mejores Bolivia, Uruguay, Colombia y Chile.

Lograr que Ecuador se encuentre entre los primeros es un proceso que conlleva un período y que depende de muchas variables como pensamientos conscientes de ser mejor y diferente respecto a la creatividad e iniciativas, además de conocimientos académicos, la aplicación de planes estratégicos, estudios de mercado, benchmarking, capital, infraestructura, personal capacitado y por consiguiente calidad no como opción sino como gestión imprescindible para la competencia gastronómica en general.

Según los grandes Chefs de Ecuador: Andrés Obiol, Carlos Gallardo y Mauricio Armendáris, “la gastronomía ecuatoriana está enfocada al rescate de los valores culturales y los productos patrimoniales”, sin embargo esto se refleja en que los restaurantes abandonan el desarrollo técnico de sus procesos y a la mejora de la calidad, aspectos que deben ir al unísono para lograr una gastronomía con calidad total y equivalente al mejor servicio.

En Ambato, una ciudad que goza de arquitectura variada, reconocida por las flores y las frutas, con grandes manifestaciones culturales, que cuenta con una amplia oferta gastronómica que viaja desde lo ancestral hasta las nuevas tendencias, envueltas en historias y costumbres propias de la tierra; diferentes instituciones gastronómicas indagan sobre su amplio entorno competitivo en la restauración y proponen iniciativas merecidas de tal cultura. El turismo nacional e internacional, crece cada día, por lo que se exige una calidad total en los restaurantes, factor que puede provocar satisfacciones e insatisfacciones que dependen exclusivamente del producto-servicio y su mejora continua. La vital importancia de la aplicación de un procedimiento de mejora continua de la calidad en los servicios de los diversos restaurantes, puede definir su evolución o lamentablemente su involución, es por ello que se hace necesario la gestión de la calidad como proceso clave en un entorno altamente competitivo y que ayude por consiguiente al desarrollo gastronómico de la comunidad andina.

A partir de los antecedentes expuestos es que se plantea el siguiente **problema científico**, la necesidad de un procedimiento para la gestión de la calidad en los servicios con carácter de pertinencia, eficacia y eficiencia en los restaurantes, basado

en el enfoque en procesos y análisis de las necesidades y expectativas que permita un desarrollo gastronómico en la región.

De acuerdo a la situación problemática descrita, se define como **hipótesis** de la investigación que al implementarse un procedimiento para la gestión de la calidad con carácter de eficacia y efectividad a los restaurantes con enfoque en procesos y la aplicación del análisis de las variables (expectativas - servicio percibido – calidad), para la adecuación de los servicios, se puede lograr una mejor gestión de la calidad total con énfasis a la mejora continua y la permanencia de estas empresas con un producto diferenciador que contribuya al desarrollo turístico local con responsabilidad social.

A partir de las anteriores definiciones, y considerando la necesidad de influenciar en la actividad gastronómica de las empresas restauranteras para mejorar la seguridad alimentaria en bienestar de la comunidad y su incidencia en la actividad turística de una localidad, se determina como **objeto de estudio** práctico la calidad de los restaurantes del Cantón Ambato de la provincia Tungurahua del Ecuador, y el campo de acción es la mejora en los servicios con eficacia para el desarrollo gastronómico.

Para dar cumplimiento a la hipótesis de investigación, el **objetivo general** es Diseñar un procedimiento para la mejora de la calidad de los servicios en las empresas restauranteras, con enfoque en procesos y sus procedimientos a través del empleo de instrumentos y análisis de las variables, que permita la adecuación de los servicios para el desarrollo gastronómico de Ambato.

Del objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y valorar de forma crítica, los referentes teóricos relacionados con los procesos para la mejora de la calidad de los servicios gastronómicos y los requerimientos funcionales en las empresas restauranteras a través del marco teórico referencial de la investigación
2. Diagnosticar la calidad de los servicios en los restaurantes de un solo producto en la ciudad Ambato, enfocado al desarrollo adecuado de los procesos gastronómicos con responsabilidad social hacia los clientes y la comunidad.
3. Elaborar un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios con enfoque en procesos y el análisis de las variables operacionales.
4. Implementar el procedimiento propuesto con la integración de los instrumentos de gestión con las particularidades del entorno empresarial, en las organizaciones objeto de estudio que permita validar la hipótesis planteada.

A través de los objetivos que se definen se plantean como resultados esperados de la investigación:

- Un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios con enfoque en procesos en las empresas restauranteras.
- Una herramienta que permita el análisis de las variables de calidad en el servicio
- Un instrumento que permita evaluar la calidad y excelencia de los procesos de producción y servicios, para la diferenciación de las empresas de restaurantes y su integración en la gastronomía con responsabilidad social.
- La aplicación de diferentes herramientas científicas de investigación que no se emplean en el entorno gastronómico y que garantizan una gestión de la calidad con pertinencia eficacia y efectividad como son: benchmarking, matriz de impacto, mapa de procesos, diagramas de flujo, simulación, matriz de procesos, etc.

En base al análisis del problema científico anteriormente expuesto y el marco teórico correspondiente, se valora que el trabajo presenta la siguiente novedad científica:

Se diseña por primera vez en la academia del Instituto un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios con enfoque en procesos para el desarrollo gastronómico de la comunidad con responsabilidad social. Las falencias en la toma de decisiones durante la producción y los servicios llevan a brechas y problemas de seguridad alimentaria, factibilidad, eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos operativos e insatisfacciones en el cliente interno lo que repercute en el desarrollo gastronómico. Se integra un conjunto de técnicas de gestión accesibles para que estos emprendedores puedan administrar sus procesos con pertinencia: mapa de procesos, matriz de impacto, diagramas de flujo, simulación, matriz de procesos.

El procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios pretende lograr una gestión por procesos que ayude a satisfacer las necesidades de los clientes a través de una calidad que sea medible y un servicio que sea óptimo a las demandas de una sociedad, se tendrá en cuenta un análisis de las variables (expectativas – servicio percibido – calidad) y el valor añadido correspondiente de carácter competente (calidad + valor añadido = EXCELENCIA).

La adecuación de un procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios gastronómicos y la implementación de un instrumento para la evaluación de la calidad permite la excelencia de los procesos de producción y servicio.

Se genera conocimiento teórico-práctico de los servicios y tendencias actuales que inciden en la sociedad internacional con enfoque a la excelencia en los restaurantes y que provoca impacto en la competencia gastronómica

La significación práctica de trabajo investigativo está fundamentada por la accesibilidad y pertinencia de la implementación de la gestión de operaciones con enfoque en procesos y sus procedimientos en los servicios gastronómicos para mejorar en la toma de decisiones, la adecuación de los servicios, la diferenciación y la integración en la actividad gastronómica con responsabilidad social.

El valor social que se desarrolla con la investigación es que posibilita la mejora en el funcionamiento gastronómico de las empresas y sus procesos, se consideran las normas de conducta a la mesa y en los servicios dirigidos a la etiqueta y protocolo, la imagen del producto en el entorno social, en la satisfacción de los clientes internos y externos, se genera trabajo en la localidad con mayor estabilidad, se eleva la calidad de vida de la población local, influye en el nivel de eficacia del sector gastronómico y turístico local, influye en la identidad cultural, la protección de la salud de la población y el cuidado ambiental.

El valor metodológico que aporta la investigación es que al estructurarse un procedimiento para la adecuación de los servicios empresas restauranteras, un instrumento para evaluar la calidad de los servicios, permite integrarse estas empresas con eficacia, eficiencia y pertinencia en la actividad gastronómica para su desarrollo local y con responsabilidad social. También el trabajo investigativo contribuye a ofrecer información referencial para otras investigaciones afines, enriqueciendo la documentación científica para el turismo, la gastronomía, y la administración de las organizaciones gastronómicas.

En la concepción del diseño de la investigación y en el ordenamiento lógico y metodológico de los contenidos de la misma fue empleada la metodología del conocimiento científico y está orientada de lo general a lo particular, estructurándose el trabajo para su presentación de la siguiente forma: Introducción, donde se analiza la situación problemática existente y se fundamenta el problema científico a resolver;

Capítulo I, en este se realiza el estudio de los antecedentes del tema y las experiencias referidas por la literatura científica nacional e internacional y los aportes de la práctica en Ecuador; Capítulo II, donde se expone el procedimiento para la mejora de la calidad en los servicios de los restaurantes de la región y su integración en el desarrollo gastronómico-turístico local con responsabilidad social. Capítulo III, en el que se diagnostican las limitaciones fundamentales de la gestión de la calidad total en la

gastronomía, enfocada a los procesos de producción y servicios, que evidencian la necesidad de su mejoramiento y se efectúa la instrumentación práctica como vía de validación del procedimiento de gestión propuesto, sistematizándose su aplicación; Conclusiones y Recomendaciones derivadas de la investigación realizada; la Bibliografía consultada referenciada y finalmente, un grupo de Anexos de necesaria inclusión, como complemento de los resultados expuestos.

Bibliografía.

Utrera, (2011). Modelo conceptual y su procedimiento para la gestión de operaciones en las MIPYMES de restaurantes, para el desarrollo turístico de la provincia Tungurahua. Ecuador

Linkografía.

<http://especiales.elcomercio.com/2014/09/restaurantes/> Los 50 mejores restaurantes de Latinoamérica