



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

A lo largo de la historia se ha visto una gran evolución en cuanto al término *calidad*, esto a causa de la globalización y a que hoy en día las personas tienen más acceso a información.

La calidad es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, el hombre en su esencia siempre ha buscado mejorar su entorno. La calidad, perfección y la mejora son ideales que han existido en todas las culturas a lo largo de la historia.

(Gutiérrez, 2000)



INTRODUCCIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema

Dentro de la industria restaurantera el servicio es uno de los puntos más importantes para definir la calidad y posicionamiento del lugar, ya que según Calderon Neyra (2002) “un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal” (p.1). Por lo tanto, evaluar la calidad en el servicio se ha vuelto una problemática debido a que es muy difícil identificar a primera instancia las fallas que ocurren, ya que éstas son intangibles y perecederas. Esto conlleva a que hay que apoyarse mediante herramientas que ayuden a identificar los errores en los que se esté incidiendo con mayor frecuencia, y sobre todo que esté llevando a la mente del consumidor una impresión negativa del servicio brindado dentro del restaurante (Barra, 2007).

La industria de alimentos y bebidas es una de las más competitivas, por lo que todo restaurante busca ganar fidelidad, confianza, preferencia y posicionamiento, entre otras cosas, frente a los comensales que asisten, por lo que la vanguardia y mejoría en el servicio es indispensable para desarrollarse en un mundo donde las personas cada día se vuelven más exigentes (Gutiérrez, 2000).



INTRODUCCIÓN

La Técnica de Incidentes Críticos (TIC) es una herramienta que permite conocer la percepción de los comensales, con lo que se puede detectar qué elementos son los que causan una impresión negativa. Con esta técnica y una vez detectadas las fallas existentes y más significativas se pueden proponer soluciones y evitar la repetición de las mismas (Bejou, Edvardsson y Rakowski, 1996).

Es así entonces, que se pretende utilizar un conjunto de herramientas para determinar las fallas más comunes en el servicio de un restaurante en particular e identificar las áreas de mejora de la organización.

1.2 Objetivo General.

- Determinar las fallas más comunes en el servicio de un restaurante de la ciudad de Puebla, mediante la Técnica de Incidentes Críticos (TIC), con el fin de localizar las áreas principales a mejorar.

1.3 Objetivos Específicos



INTRODUCCIÓN

- Encontrar el problema central de un restaurante de la ciudad de Puebla, para así después agrupar en áreas de oportunidad los sub problemas.
- Identificar las causas de las fallas en el servicio, por medio de la aplicación de un cuestionario al personal en general, personal administrativo y a clientes del restaurante.
- Reconocer aquellas fallas que son más comunes y que más influyen en los comensales por medio de encuestas aplicadas a una muestra de clientes.
- Proponer que áreas dentro del restaurante son las que necesitan una estrategia de mejora en el servicio acorde a las fallas más comunes encontradas.

1.4 Justificación del estudio

La presente tesis abarca un tema de gran interés para estudiantes, empresarios y público en general, ya que en la actualidad el servicio dentro de las empresas representa un valor agregado y diferenciador, el cual puede llegar a determinar el éxito o fracaso de una organización.

Dentro de restaurantes u organizaciones, muchas veces el servicio al cliente queda de lado, debido a que éstas dan más interés a la administración de cómo deben dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales.



INTRODUCCIÓN

Este problema ha llevado a la falta de calidad en el servicio, y por consiguiente a la pérdida de clientes dentro de estas organizaciones (Calderón, 2002).

Para determinar cómo y en qué están fallando, se deben realizar estudios que permitan identificar éstos puntos, y así ver qué tipo de estrategias se pueden aplicar para brindar un mejor servicio, y por consiguiente aumentar la rentabilidad y calidad de éstas empresas.

1.5 Alcances y limitaciones

Los alcances de este estudio serán con el fin de aprender de malas experiencias ocurridas y prevenir futuros accidentes o situaciones de emergencia que puedan afectar el buen funcionamiento de un establecimiento. Es decir, ayudar mediante el procesamiento de informaciones (TIC) a prevenir los efectos negativos de situaciones probables, y así brindar un mejor servicio a los comensales de un restaurante.

El estudio se realizó en la ciudad de Puebla en un solo restaurante, donde dentro de la metodología TIC se recurrió solo a la utilización de cuestionarios para la realización de la investigación.



INTRODUCCIÓN

En este estudio no se están tomando en cuenta las temporadas (fin de año, vacaciones de semana santa, periodo de clases, vacaciones de verano etc.)

La primera parte de este estudio se realizará a todos los empleados y administrativos del restaurante y a una muestra de 10 comensales, la segunda parte constará en aplicar 300 encuestas a clientes del restaurante. En esta tesis solo se localizan las áreas de oportunidad o las áreas con fallas y se mencionaran cuales son aquellas que estén causando una imagen negativa en los comensales de este restaurante, con esto se quiere decir que dentro de este estudio no se propondrán estrategias de mejora.

Una vez realizado el diagrama de Ishikawa no se elaborará un diagnóstico o propuestas de mejora ya que el fin solo será identificar las fallas y sus causas.

No se realizó en otras ciudades o restaurantes de la ciudad debido al tiempo y recursos económicos que esto representa.