



CAPITULO IV

Presentación de resultados

4.1 Descripción del análisis

El presente capítulo tiene el objetivo de mostrar detalladamente los resultados que se obtuvieron a través de la investigación realizada, dichos resultados se analizaron utilizando la estadística descriptiva, que como menciona Stevenson (1978) se trata de la interpretación de los resultados obtenidos en números, para representar hechos en términos generales, realizando esto mediante un método sencillo.

4.2 Análisis del mapa de procesos o blue print.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la realización del mapa de procesos del restaurante fue necesario observar paso a paso el modo de operación del equipo de trabajo de la organización. Como se observa en la figura 4.1, hay un lado interno y un lado externo dentro del ciclo del servicio.

En el mapa de procesos, del lado izquierdo se encuentran todos los pasos generales en los que se interactúa con el cliente también llamados momentos de verdad, este conjunto de momentos se llaman externos o del cliente. Dentro de la figura se puede ver desde que el cliente llega hasta que se va desde la perspectiva del comensal.

Del lado derecho de la figura antes mencionada están aquellos procesos internos o del restaurante, dentro del cual se puede ver los pasos que realiza el equipo de trabajo del restaurante al entregar el servicio. Con esto se abarca desde la preparación del platillo y/o bebida, hasta la elaboración de la cuenta.

La información anterior se encuentra gráficamente dentro de la figura 4.1:



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

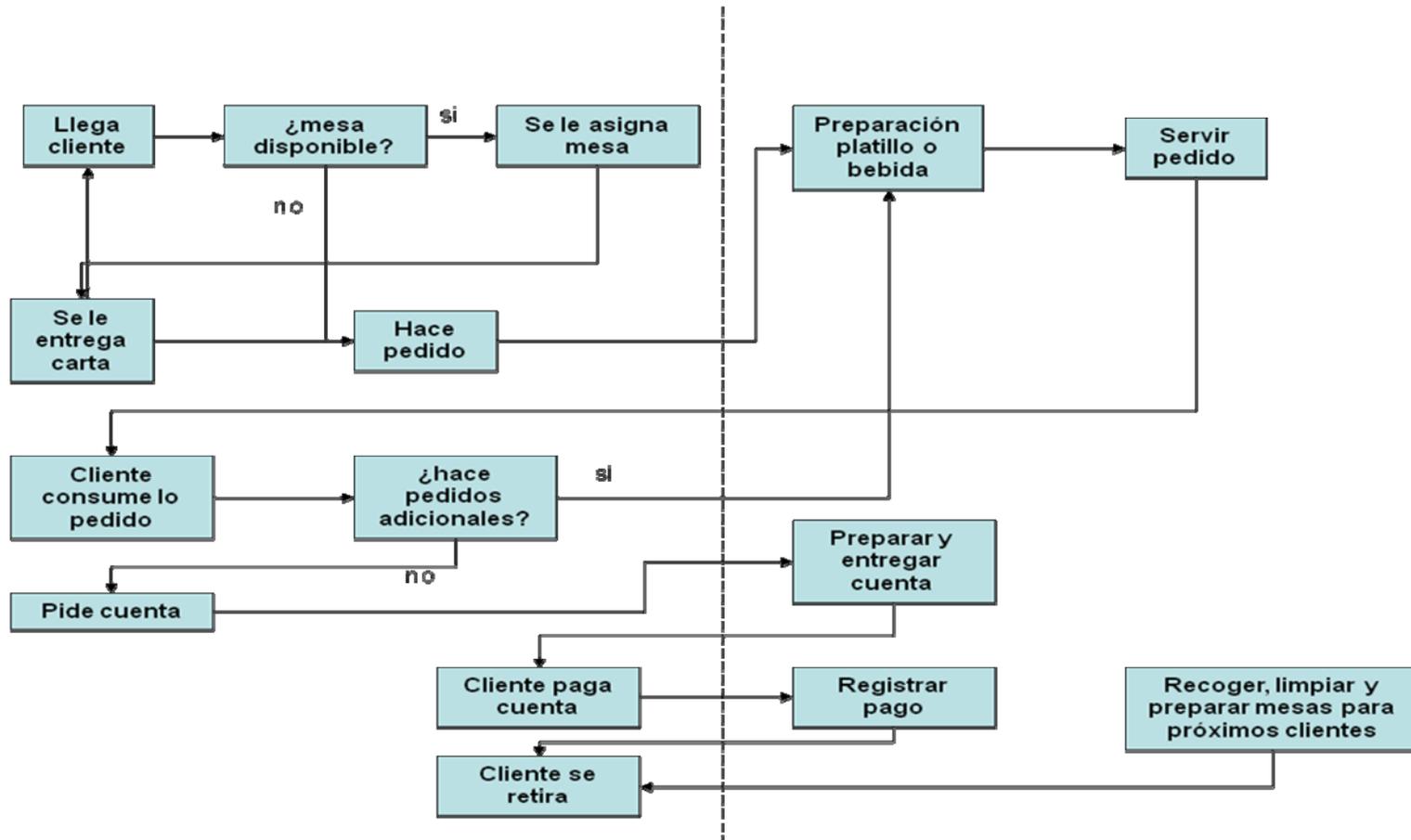


Figura 4. 1 Mapa de procesos.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.3 Interpretación del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario de acuerdo a la TIC, el cual se encuentra en el apéndice A, se encontró como problema central la disminución de clientela de hace 6 meses a la fecha, y como sub problemas se identificaron las siguientes fallas divididas en categorías A, B, C, D, E, F y G, la cual se puede observar mediante la figura 4.2 , utilizando el diagrama de Ishikawa o esqueleto de pescado.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

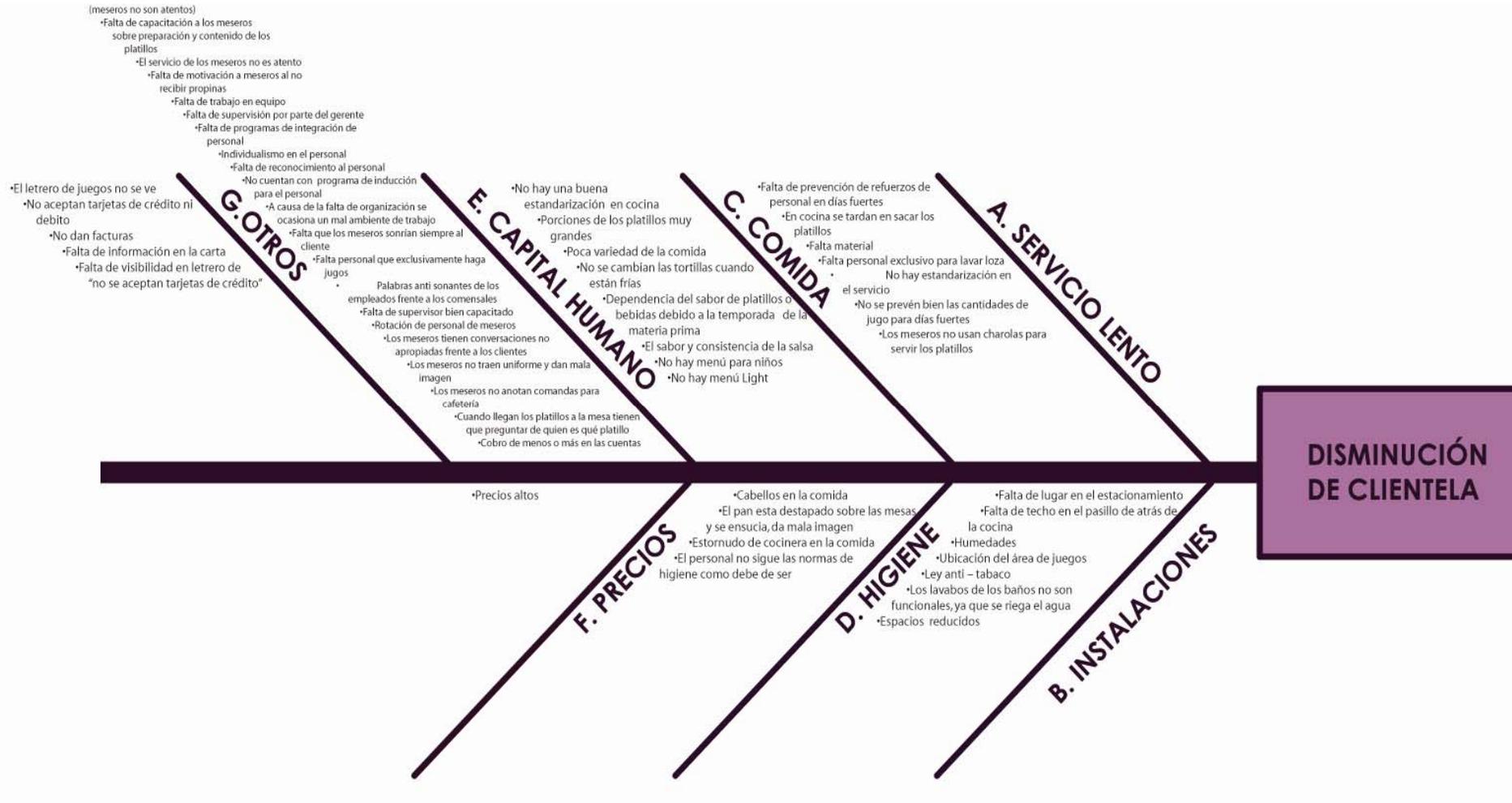


Figura 4. 2. Diagrama de Ishikawa



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.4 Interpretación de encuesta

Con los resultados del cuestionario, se elaboró una encuesta para identificar cuáles son los errores que más importan a los clientes que asisten al restaurante, esta encuesta se encuentra dentro del apéndice B, y fue aplicada a 300 clientes, con los siguientes resultados representados a través del diagrama de Pareto:

| Fallas | Número de quejas | % Acumulado |
|-------------------|------------------|-------------|
| C. Comida | 32 | 37% |
| E. Capital humano | 21 | 61% |
| A. Servicio lento | 15 | 78% |
| F. Precios | 6 | 85% |
| B. Instalaciones | 6 | 92% |
| D. Higiene | 2 | 94% |
| G. Otros | 5 | 100% |
| Total | 87 | |



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

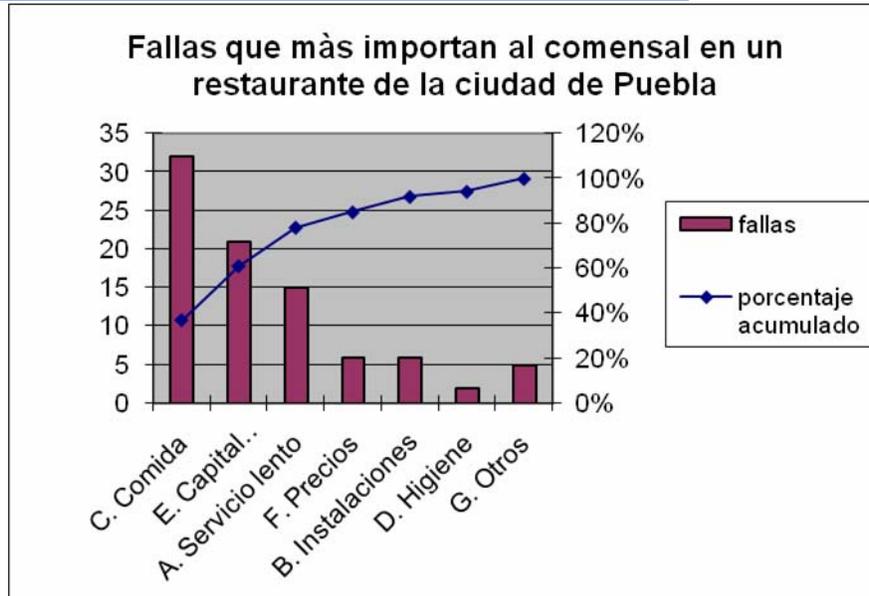


Figura 4. 3. Grafica de Pareto

La figura 4.3 muestra que el mayor número de quejas fueron con respecto a la comida con el 36% del total de opiniones negativas, el capital humano obtuvo el 24% y el servicio lento el 17%, con lo cual se observa son las 3 fallas que más importan a los clientes del restaurante, ocasionando estas 3 el 78% del problema global, que en este caso es que la clientela haya disminuido. Fallas como los precios y las instalaciones solo tienen el 7% de las quejas cada una, la higiene el 2% y el resto de las fallas englobadas en la categoría de otros obtuvo el 6% de quejas.

Dentro de las figuras 4.4 a la 4.10 están los resultados obtenidos en cada pregunta, donde se muestra el porcentaje de respuestas positivas, negativas o imparciales.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

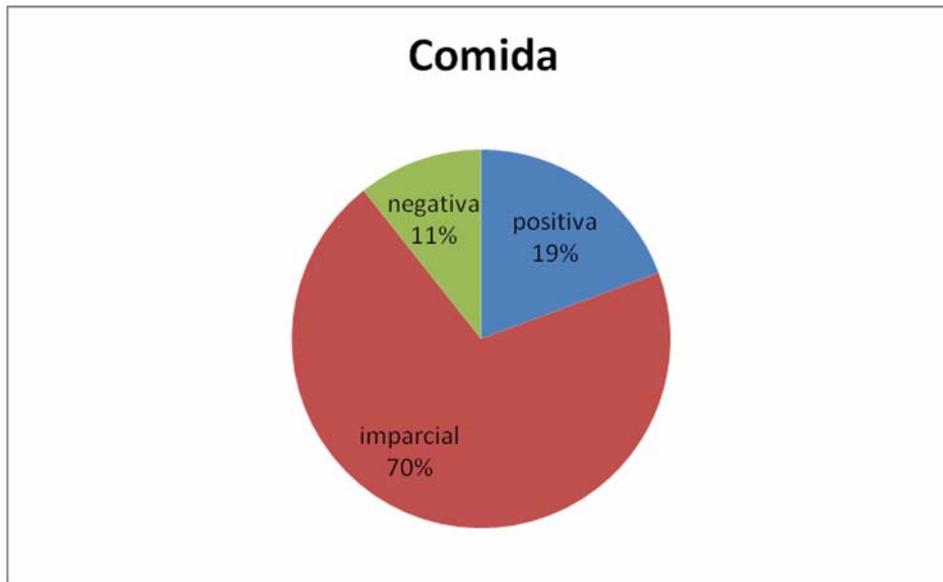


Figura 4. 4. Grafica d resultados de la pregunta 5.

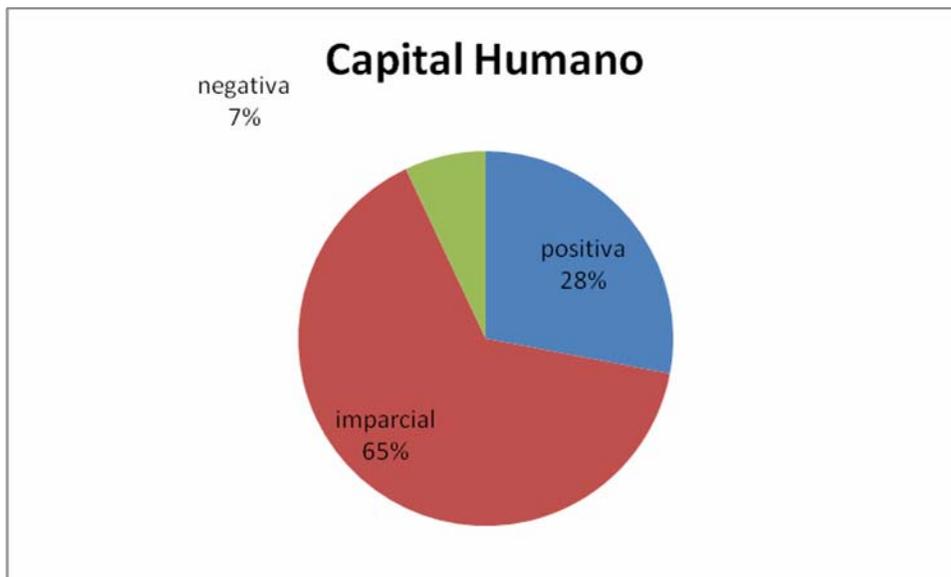


Figura 4. 5. Grafica de resultados de la pregunta 2.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

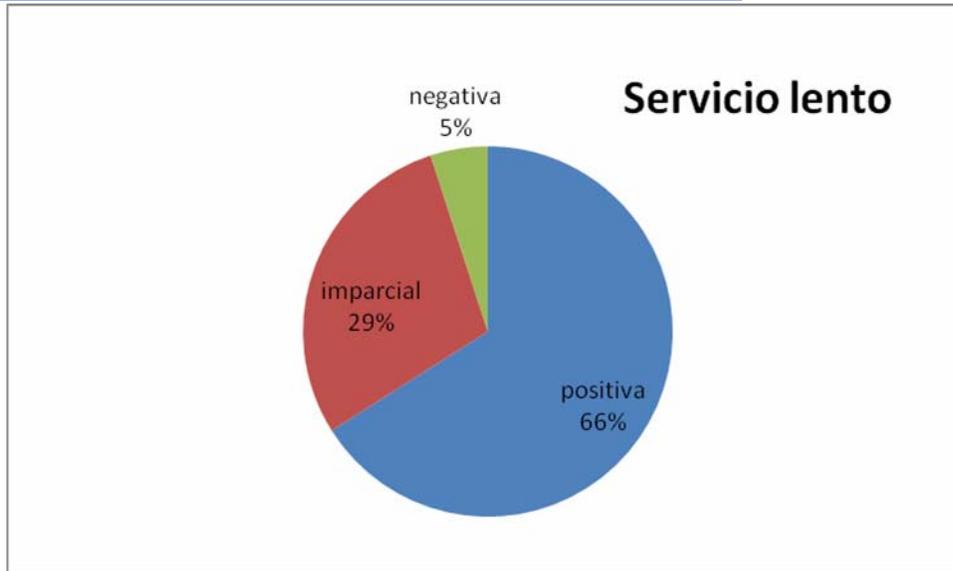


Figura 4. 6 . Gráfica de resultados de la pregunta 1.

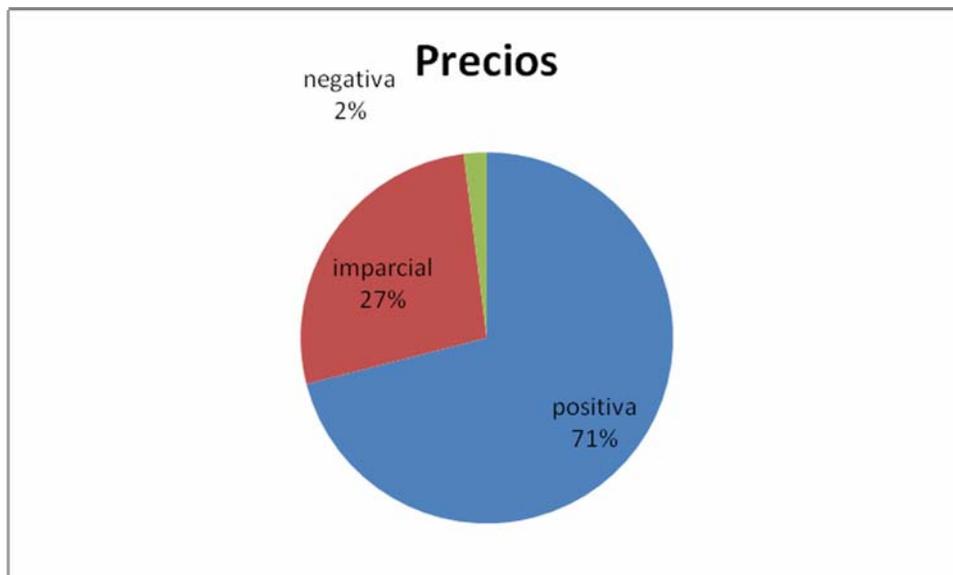


Figura 4. 7 . Gráfica de resultados de la pregunta 4.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

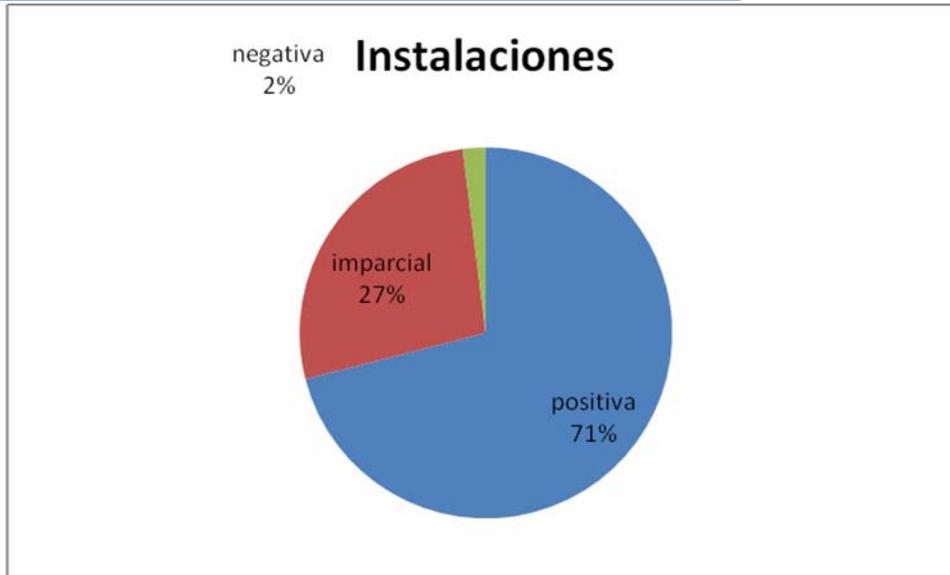


Figura 4. 8 . Gráfica de resultados de la pregunta 3.

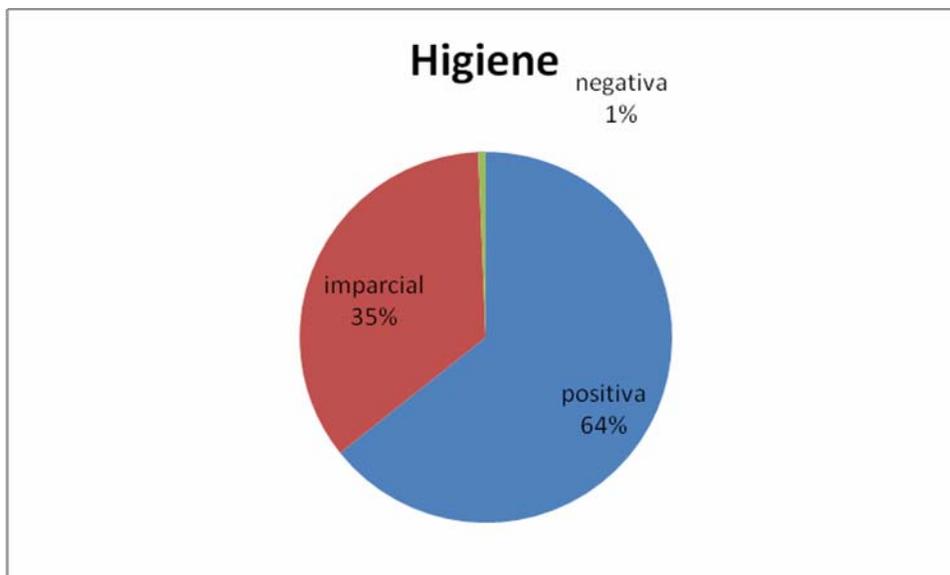


Figura 4. 9. Gráfica de resultados de la pregunta 6.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

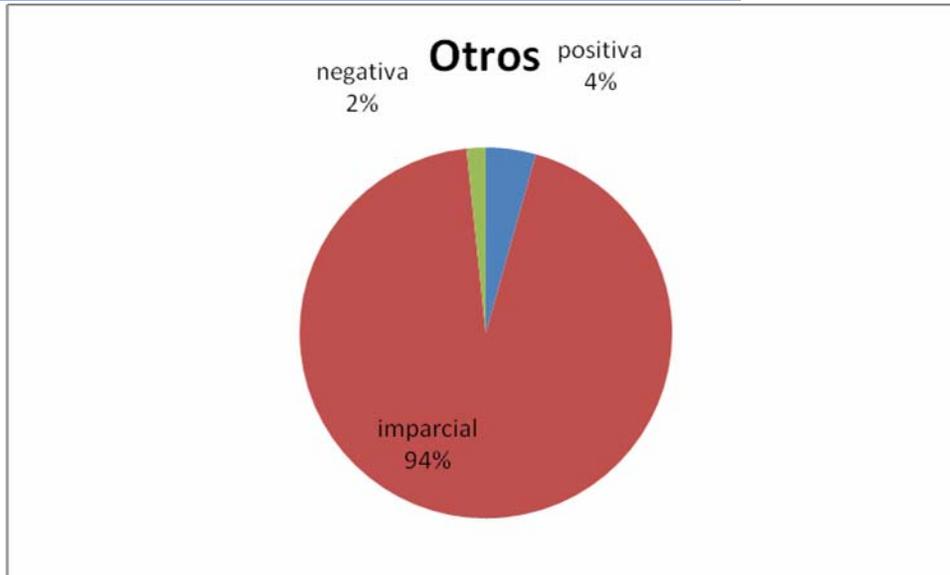


Figura 4. 10. Gráfica de resultados de la pregunta 8.

Al saber cuáles son los principales sub problemas, se puede localizar fácilmente dentro del mapeo de procesos antes realizado, en qué momentos del ciclo del servicio se están cometiendo los errores y es en estas áreas donde se deben implementar métodos de mejora. Los pasos donde se concentran las fallas son los siguientes:

- En la preparación del platillo y / o bebida (comida)
- Al servir pedido (servicio lento)
- En todos los procesos donde se interactúa con el cliente (los meseros no son atentos)



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De las 300 encuestas aplicadas, 86 tuvieron al menos una respuesta negativa por parte de los clientes. Lo cual demuestra que aproximadamente el 29% de la clientela tiene alguna percepción negativa sobre uno o más servicios que brinda el restaurante. Mientras que las otras 214 encuestas que es el 71% de los comensales mostraron imparcialidad o encontraron solo aspectos positivos en el servicio que recibieron, según como se observa en la figura 4.4.



Figura 4.11. Total de encuestas.

Otro dato que se analizó fue si al no contar con un área donde se permita fumar debido a la implementación de la ley anti tabaco en la ciudad de Puebla, la asistencia de los comensales aumentaría, disminuiría o sería la misma, lo cual en



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

caso de que la tendencia fuese a disminuir empeoraría el problema actual, en donde los resultados se representan en la figura 4.5:

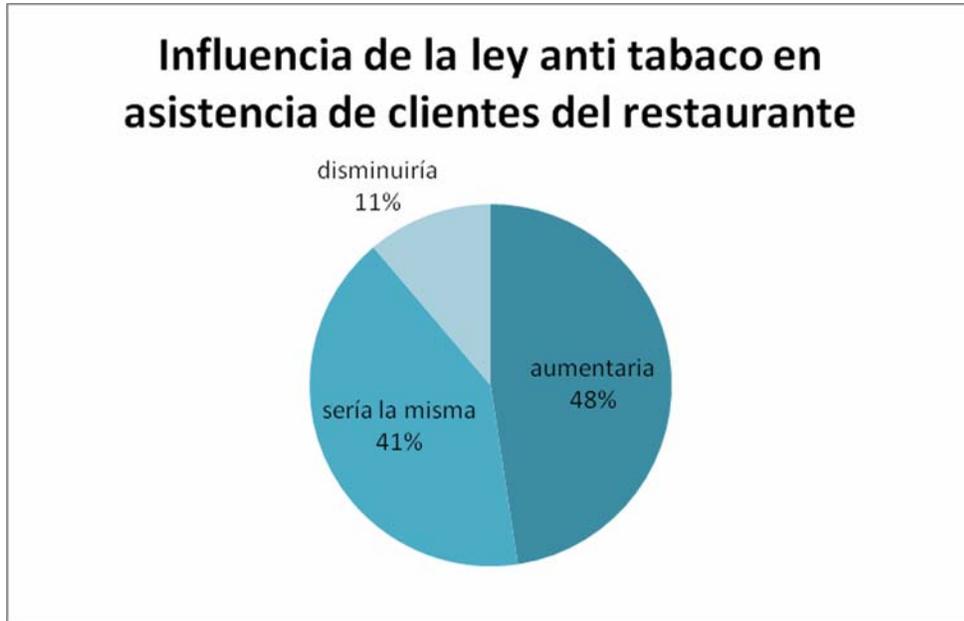


Figura 4.12. Influencia de la ley anti tabaco en asistencia de clientes de un restaurante de la ciudad de Puebla.