



Introducción

1.1 Marco Contextual

Puesto que en la actualidad los clientes de la industria de la hospitalidad son visiblemente más exigentes dado a que tienen un mayor conocimiento de lo que esta industria es capaz de brindarles a sus consumidores; tanto el ámbito restaurantero como la hotelería se han visto en la necesidad de innovar el tipo y estilo de servicio que brindan.

El tiempo que el cliente ocupa para comer hoy día es un factor muy importante que se debe tomar en cuenta, pues los hábitos de alimentación han ido cambiando junto con el estilo de vida de las personas.

Anker y Batta (1992) mencionan que hacia el año 1884 en Londres el comer fuera de casa empezaba a atraer a las personas por lo que surgieron lugares en donde se daban banquetes tan grandes que se llegaban a servir hasta catorce platillos. En ese entonces el tiempo que se requería para comer era de más de dos horas situación que con la llegada de la Primera Guerra Mundial fue cambiando pues fue necesario el racionamiento de los platillos así como la disminución de los mismos.



Con esta disminución de platillos el comer fuera de casa dio origen a lo que hoy se conoce como la industria de los restaurantes. Con el paso del tiempo esta industria ha evolucionado conforme a las necesidades y nuevas tendencias alimenticias de los consumidores con el propósito de satisfacer al mercado a través de la innovación primordialmente del tipo de comida, instalaciones y servicio.

Este último según Anker y Batta (1992) se clasificaba en: servicio en el plato, servicio en el plato y en la mesa, servicio completo en la mesa, servicio familiar, servicio ruso, servicio de banquete, servicio de buffet y servicio a la orden, estos tipos de servicio resultaron ser la base de los que actualmente se conocen.

El tipo de servicio es uno de los ámbitos que ha sufrido diversos cambios gracias principalmente a las exigencias de los consumidores y al desarrollo de la tecnología; ejemplo de ello es la introducción del autoservicio que puede considerarse como una muestra de la adecuación del servicio de restaurantes a las demandas del mercado.

En este proyecto se realizará la planeación para implementar el autoservicio en un restaurante de especialidad de la ciudad de Puebla. Se analizarán ampliamente las características requeridas para la implementación del autoservicio infraestructura, así como su mercado y el interés que tenga éste en este nuevo servicio.

1.2 Planteamiento del Problema

Los dueños de Carnitas los Arcos se han percatado que en su sucursal de la calle 33 sur No. 3307 existe una problemática con el estacionamiento debido a que no es suficiente para albergar a la gran cantidad de automóviles de los clientes, sobretodo en horas y días pico.

Además las calles aledañas al restaurante no permiten estacionar a más de ocho autos sobre ellas ya que esto ocasiona molestias a los vecinos del establecimiento y un caos vial cuando los clientes se estacionan en doble fila.

De igual forma, los dueños señalan que muchos de los clientes que llegan en automóvil al restaurante y compran comida para llevar han manifestado verbalmente su molestia por tener que bajar de su auto y esperar de pie por su pedido, especialmente cuando son muy largas las filas de espera. Por otro lado los dueños afirman que Carnitas los Arcos obtiene un porcentaje importante de sus ingresos a través del servicio de pedidos para llevar; por lo que están interesados en mejorar a este tipo de servicio para satisfacer las exigencias de los clientes actuales.

Con la finalidad de atender a las problemáticas del restaurante Carnitas los Arcos se ha pensado en agilizar el servicio de pedidos para llevar por medio de la implementación del sistema del autoservicio, por lo que en el presente proyecto se realizará un estudio que determine la viabilidad de efectuar dicha implementación.



1.3 Objetivo General

El objetivo de la presente investigación es:

Realizar un estudio preliminar que determine la viabilidad de establecer un autoservicio en un restaurante de especialidad de la ciudad de Puebla.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se muestran a continuación:

- a) Conocer las características del autoservicio
- b) Determinar qué alimentos se pueden ofrecer en un autoservicio
- c) Determinar las fortalezas y limitaciones físicas que tiene el restaurante.
- d) Realizar un cálculo de tiempos de preparación y servicio de los alimentos.
- e) Evaluar la aceptación de un autoservicio por los clientes del restaurante, a través de encuestas.
- f) Conocer la distribución interior y exterior del restaurante.
- g) Realizar un diseño del autoservicio para Carnitas los Arcos.
- h) Conocer los procesos de preparación de los productos del menú del restaurante.
- i) Determinar cuánto tiempo tarda la preparación de cada uno de los productos del menú.
- j) Determinar los elementos necesarios para la implementación del autoservicio.
- k) Diseñar la logística necesaria para el autoservicio en Carnitas los Arcos.



-
- l) Recabar los porcentajes de ventas de pedidos para llevar de Carnitas los Arcos.

1.5 Preguntas de Investigación

- a) ¿Qué es el autoservicio?
- b) ¿Cuál es el menú del restaurante?
- c) ¿Qué productos del menú se pueden vender en el autoservicio?
- d) ¿La infraestructura del restaurante es apta para establecer el autoservicio?
- e) ¿Cuál es el tiempo de preparación de los alimentos?
- f) ¿Los clientes están interesados en la implementación del autoservicio?

1.6 Justificación y Relevancia

La importancia de la realización de este estudio radica en ofrecer a los clientes una mayor comodidad durante la espera de sus órdenes para llevar, a través de la implementación del autoservicio. Esto provoca que los restaurantes puedan innovar su estilo de servicio con el fin de volverse más eficientes y competitivos, generando una mayor permanencia en el mercado.

Los resultados arrojados en esta investigación servirán como una base para establecimientos con características similares a Carnitas Los Arcos que busquen alargar su ciclo de vida en un mercado como el de la ciudad de Puebla mediante el autoservicio.



1.7 Alcances y Limitaciones

En esta tesis se realizó únicamente el estudio de la viabilidad de implementar un autoservicio en una de las sucursales de Carnitas Los Arcos de la ciudad de Puebla; evaluando el interés que muestren sus clientes a través de encuestas.

Dentro de las dificultades a las que se enfrentará este estudio se encuentran la infraestructura del establecimiento, la adecuación de los tiempos de preparación de los alimentos, así como la actitud de los clientes ante el instrumento de investigación (encuestas).

A lo largo de esta tesis se hará referencia como Carnitas los Arcos a la sucursal que de la 33 Sur 3307 Colonia Santa Cruz los Ángeles.

