

CAPITULO V

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIÓN

Se identificó por medio de cuestionarios las deficiencias en diversas áreas del restaurante Los Faroles según la percepción del cliente. El mayor número de deficiencias se encontró en el servicio que se recibió. La gente externó su opinión en cuanto a que hace falta una mejor capacitación para los meseros que no saben actuar de manera adecuada a las circunstancias que se presentan. La sazón de los alimentos también recibió críticas muy variadas, mientras hay gente a la que le gusta mucho la comida del restaurante hay otros que no quedan del todo satisfechos. El motivo de que muchos regresen es porque les gusta el establecimiento en general.

El diseño exterior recibió muy buenas críticas, a la gente le gusta que cuente con estacionamiento amplio y tenga una buena ubicación. La decoración en el interior del restaurante también recibió buenos comentarios, ya que los murales que adornan el establecimiento le gustan a la gente y en un lugar donde hace calor el hecho de que cuente con aire acondicionado le da ventaja competitiva. Todos consideraron al restaurante como un establecimiento limpio y que en general cumple con sus expectativas de calidad, de hecho los resultados en cuanto a expectativas de calidad y la idea de volver

al restaurante son afectados principalmente por el mal servicio. En general la opinión de los clientes fue que estarían dispuestos a volver a este establecimiento.

Los resultados arrojados por la auditoria interna mostraron que no se tiene un plan financiero que les sirva como guía para saber si van bien en cuanto a presupuesto y no se tiene un manual con políticas de la empresa donde se explique como dar solución a distintos problemas y que posición tomar, lo cual deriva en que cada problema sea tratado de manera distinta.

El restaurante cuenta con un solo gerente o jefe de piso que cumple con los dos turnos del restaurante, lo cual provoca que no pueda rendir de manera adecuada en el empleo. También se encontró que carece de autoridad frente a los empleados.

Al momento de contratar a los empleados el restaurante Los Faroles carece de un perfil del puesto, por lo que se contrata a quien mejor les parezca o a quien esta disponible al momento que se necesita a alguien. Los empleados presentan un problema de disciplina al que se le debe dar solución inmediata.

Debido a la falta del plan financiero es difícil hacer la planeación futura porque no se tienen supuestos en que basarse. También se encontró que se necesita un control adecuado en alimentos y bebidas para evitar perdidas en el restaurante.

El departamento de compras de los alimentos presenta una mala organización, ya que no cuentan con requisiciones de compra. Esto esta relacionado con problemas que tambien se presentan en la recepción de productos, ya que no se tiene un area para la misma y con el almacenamiento, debido a que no se lleva un control de almacén adecuado.

En la preparación de alimentos no se tienen recetas realmente estandarizadas, pues aunque dicen preparar los productos siempre igual, no se tiene un recetario con las porciones adecuadas para cada platillo.

Se encontró al igual que en las encuestas que se aplicaron a comensales que el servicio es el área más debil de este restaurante, porque los meseros carecen de una capacitación adecuada. También se encontró que se necesita un poco más de enfoque en el aspecto motivacional de los empleados ya que no se les motiva de ninguna manera.

5.2. RECOMENDACIONES

El restaurante debe de considerar el tener un plan de negocios. La importancia de un plan de negocios radica en darle al creador del negocio una herramienta objetiva para evaluar todos los factores implicados en abrir el negocio y que sus operaciones sea exitosas. Cuando la persona no sabe como hacerlo se contrata a alguien.

Se debe de contar con dos gerentes o jefes de piso, uno que cubra el turno de la mañana y otro el de la tarde, de esta manera los empleados siempre tendrán con quien contar y el restaurante tiene un responsable todo el tiempo.

El restaurante los Faroles debe de tener perfil del empleado, una vez contratado darle capacitación previa y considerar un plan de carrera, prestaciones adecuadas, un sistema de satisfacción interna y un manual de puestos y funciones.

Para poder aplicar la disciplina de manera adecuada, el restaurante Los Faroles debe de establecer reglas y consecuencias justas, comunicar a los empleados las normas de la empresa claramente, para que cuando se tenga que aplicar un castigo no haya sorpresas.

Para que la administración del restaurante pueda estar al tanto de lo que ocurre necesita aplicar un sistema de control interno que incluya un sistema contable o administrativo, catálogos de cuentas, estados financieros, presupuestos y pronósticos. Debe determinar los centros de consumo e implementar un sistema computarizado, un software para el manejo de estos centros.

Para las compras de producto se recomienda al restaurante Los Faroles tener a una sola persona que se encargue de realizar las compras, las compras se deben hacer en base al inventario de almacén, es decir, ver que productos están cerca del límite de mínimos y hacer una orden de compra. Al momento de realizar la compra de los productos se debe contar con una hoja que indique las especificaciones de compra para saber que características debe tener el producto.

El restaurante debe contar con un área específica para la recepción de productos, donde una persona esté al tanto de recibirlos y revisar en una hoja por escrito que debe contener las especificaciones de calidad de los productos, que tengan la calidad específica. Se deben pesar para constatar que las cantidades sean las adecuadas o en su defecto contar las cantidades.

De acuerdo con algunos clientes el restaurante puede mejorar la sazón de sus alimentos, ya sea contratando a un mejor chef o revisando que es lo que está faltando en los platillos. Es necesario que el restaurante Los Faroles tenga las recetas estandarizadas por medio de un recetario, el cual contiene las cantidades exactas que se requieren para la preparación del producto, la forma de preparación paso por paso y una fotografía del producto ya terminado para tener un punto de comparación y saber si la presentación es la adecuada.

Se debe hacer énfasis en un entrenamiento adecuado para los meseros, que deben estar atentos en todo momento para atender las necesidades del cliente. Estos meseros

deben de estar motivados y un comienzo puede ser un cambio de actitud ante ellos. Debemos de procurar evitar los favoritismos en la empresa, cuando se felicite a un empleado o se le de un reconocimiento debe ser por un logro, hay que saber escucharlos y ser accesible,

Se necesita mejorar las areas de almacenamiento y contra con los termómetros necesarios. También se deben preocupar por contra con el equipo necesario contra incendios.