

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Creación de un estándar de servicio para el restaurante de “Puerto Lucia Yacht Club”, ubicado en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

#### **Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Xiomar Stephanie Aroca Revelo

Ivana Carolina Rendón Mora

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2020

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Xavier Aroca y Martha Revelo que con su gran esfuerzo y dedicación me impulsaron a seguir adelante con mi carrera, los amo.  
I did it...

*Xiomar Aroca Revelo*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres que me ayudaron en todo momento para que jamás deje de estudiar, a mis profesores que me dieron una oportunidad de seguir avanzando y a mis amigos que sin ellos jamás hubiera disfrutado de la vida universitaria.

*Xiomar Aroca Revelo*

## DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a mi madre Fátima Mora y mi tía Aní Mora, quienes, con su amor, paciencia y sacrificio me han apoyado durante mi etapa universitaria.

¡Amor eterno!

*Ivana Rendón Mora*

## **AGRADECIMIENTOS**

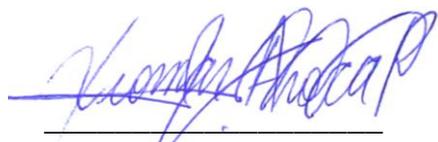
Agradezco a Dios por iluminar siempre mi camino, a los docentes que han aportado con su conocimiento, paciencia y dedicación a mi formación profesional.

Y por supuesto a mis amigos de toda la vida, por acompañarme en esta linda travesía. ¡Mi gratitud por siempre!

*Ivana Rendón Mora*

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Xiomar Aroca Revelo* y *Ivana Rendón Mora* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

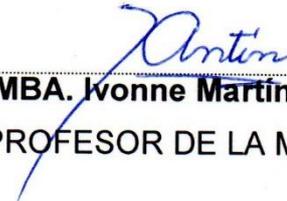


Xiomar Aroca Revelo



Ivana Rendón Mora

## EVALUADORES

  
-----  
**MBA. Ivonne Martín Moreno**  
PROFESOR DE LA MATERIA

  
-----  
**MSc. María Fernanda Salas**  
PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

Puerto Lucia Yacht Club es uno del club más prestigioso que realiza actividades de índole deportivo y presta servicios de restauración, ubicado en la provincia de Santa Elena, que requiere incrementar sus ingresos en su restaurante ante la baja afluencia de socios. En respuesta, el siguiente proyecto está enfocado en diseñar un manual de estándares de servicio para el restaurante. La importancia del mismo se justifica por la incapacidad de los colaboradores al momento de resolver problemas o en la organización de la sala en donde se brinda el servicio. El estudio que se realizó siguió la metodología de design thinking, herramienta que nos permitió la realización de observaciones, encuestas y entrevistas. El cual a su vez fue complementado con un estudio de mercado, un presupuesto para el manual y una validación para los prototipos de baja y de alta fidelidad, los que aportaron en los procesos, tiempos y seguimiento del manual de estándares. Como resultado se determinó que muchos de los procesos del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club no se cumplen esto ocasiona una tardanza en los pedidos y por consecuencia inconformidad por parte de los socios, esto se refleja en las encuestas realizadas ya que más del 50% de los encuestados no recibieron su pedido a tiempo. Se concluye que Puerto Lucia Yacht Club no solo debe de implementar el manual de estándares de servicio sino también dar un seguimiento continuo del cumplimiento del mismo y sus procesos.

**Palabras Clave:** Restaurante, manual de estándares, servicio, procesos.

## **ABSTRACT**

*Puerto Lucia Yacht Club is one of the most prestigious club that performs sports activities and provides catering services, located in the province of Santa Elena, which requires increasing its income in its restaurant due to the low influx of members. In response, the following project is focused on designing a service standards manual for the restaurant. The importance of it is justified by the inability of employees to solve problems or in the organization of the room where the service is provided. The study that was carried out followed the methodology of design thinking, a tool that allowed us to carry out observations, surveys and interviews. This in turn was complemented with a market study, a budget for the manual and a validation for the low and high fidelity prototypes, which contributed to the processes, times and monitoring of the standards manual. As a result, it was determined that many of the processes of the restaurant of Puerto Lucia Yacht Club are not fulfilled, this causes a delay in the orders and consequently non-compliance by the members of the club, this is reflected in the surveys carried out since more than 50% of the answers that they didn't receive their order on time. It is concluded that Puerto Lucia Yacht Club must not only implement the service standards manual but also continuously monitor compliance with it and its processes.*

**Keywords:** *Restaurant, standards manual, service, processes.*

# ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
ÍNDICE GENERAL .....	X
ABREVIATURAS .....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XV
CAPÍTULO 1 .....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Justificación del Problema.....	2
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Marco teórico .....	3
1.4.1 Restaurante .....	3
1.4.2 Estándares de calidad .....	4
1.4.3 Gestión de la calidad .....	4
1.4.4 Casos de estudios .....	5
CAPÍTULO 2.....	7
2. METODOLOGÍA.....	7
2.1 Método Design Thinking.....	7
2.1.1 Identificación de actores .....	8
2.1.2 Mapa de actores Involucrados .....	9
2.2 Técnica de Entrevista.....	10
2.3 Técnica de Observación.....	10
2.4 Matriz de ideas Relevantes .....	11
2.5 Definición de la Población meta .....	12
2.5.1 Determinación del tamaño de la muestra.....	12

2.6	Técnica de Encuesta.....	13
2.6.1	Estructura de la encuesta .....	14
2.6.2	Testeo y análisis de los resultados .....	14
2.7	Diseño de prototipos de baja y alta fidelidad .....	15
2.7.1	Prototipo de baja fidelidad .....	15
2.7.2	Prototipo de alta fidelidad .....	15
2.7.3	Validación de prototipos.....	15
2.8	Presupuesto .....	16
CAPÍTULO 3.....		17
3.	RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	17
3.1	Resultado y Análisis de entrevistas semiestructuradas .....	17
3.2	Análisis de observación semiestructurada.....	19
3.3	Análisis de encuesta .....	22
3.4	Validación de prototipos .....	24
3.4.1	Prototipo de baja.....	24
3.4.2	Prototipo de alta.....	25
3.5	Presupuesto .....	26
CAPÍTULO 4.....		28
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
4.1	Conclusiones.....	28
4.2	Recomendaciones.....	29
BIBLIOGRAFÍA .....		30
APÉNDICE.....		32
APÉNDICE A .....		33
APÉNDICE B .....		55
APÉNDICE C .....		65
APÉNDICE D .....		69
APÉNDICE E .....		78

## **ABREVIATURAS**

PLYC Puerto Lucia Yacht Club

ESPOL Escuela Superior Politécnica del litoral

MINTUR Ministerio de Turismo

OMT Organización Mundial del Turismo

A&B Alimentos y bebidas

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 2.1 Etapas del Método Design Thinking .....	8
Figure 2.2 Mapa de actores de Puerto Lucia Yacht Club.....	9
Figure 2.3 Matriz de ideas relevantes.....	11
Figure 2.4 Tamaño de muestra Raosoft .....	13
Figure 3.1 Proceso de toma de pedido.....	24
Figure 3.2 Proceso de toma de pedido en Puerto Lucia Yacht Club.....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Clasificación de Restaurante en Ecuador .....	4
Tabla 2.1 Identificación de los actores involucrados.....	8
Tabla 2.2 Actores seleccionados.....	10
Tabla 2.3 Población meta en Puerto Lucia Yacht Club.....	12
Tabla 2.4 Tamaño de la muestra en Puerto Lucia Yacht Club.....	12
Tabla 3.1 Eventos observables en Puerto Lucia Yacht Club .....	19
Tabla 3.2 Aspectos más relevantes de las observaciones realizadas en Puerto Lucia Yacht club .....	20
Tabla 3.3 Resultados de validación del prototipo de baja fidelidad.....	25
Tabla 3.4 Evaluación de prototipo de alta fidelidad .....	26
Tabla 3.5 Costo de materiales a utilizar en la capacitación del personal .....	27
Tabla 3.6 Recurso humano para la capacitación del personal.....	27
Tabla 3.7 Costo total del presupuesto .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿En qué rango de edad se encuentra? .....	71
Gráfico 2 ¿En qué rango de edad se encuentra? .....	71
Gráfico 3 ¿Con qué frecuencia visita este restaurante? .....	72
Gráfico 4 ¿El personal del restaurante es amable y cortés con usted? .....	73
Gráfico 5 ¿El personal del restaurante le inspira confianza? .....	73
Gráfico 6 ¿Considera que el personal de servicio tiene un aspecto adecuado y pulcro? .....	74
Gráfico 7 ¿Cómo califica el estado de los elementos como servilletas, vasos, platos y utensilios que le suministra el restaurante? .....	74
Gráfico 8 ¿Cómo califica el estado de las instalaciones del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club? .....	75
Gráfico 9 ¿El tiempo de entrega del pedido estuvo dentro de lo esperado? .....	75
Gráfico 10 ¿Cuándo usted tiene un problema o queja, el personal del restaurante muestra su interés por solucionarlo?.....	76
Gráfico 11 ¿El personal del establecimiento se interesa por sus necesidades o sugerencias?.....	77

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

La industria de la restauración ha producido cambios sociales significativos en las últimas décadas, donde los consumos de alimentos fuera de casa han influenciado en el desarrollo y expansión de la industria, adicional a esto, las nuevas tendencias muestran que las empresas hoteleras en Ecuador han aprovechado este notable crecimiento para ofertar diferentes restaurantes especializados en gastronomía nacional e internacional y a su vez han adaptada sus instalaciones para ofrecer banquetes.

Estos factores claves han incidido que los establecimientos implementen estándares para garantizar una mayor eficiencia en la prestación de servicios, porque las expectativas y experiencias del cliente juegan en la actualidad un papel fundamental en el sector, especialmente cuando se involucra el servicio de alimentos y bebidas que a menudo se convierte en el eje de atracción y criterio de percepción a la hora de dar juicios de satisfacción.

Es por ello, que siendo el personal de trabajo uno de los recursos más notable de un restaurante, ya sea por las diferentes funciones que realiza o porque establece lazos cliente-empresa, este proyecto se enfocará en crear un estándar de servicio para el Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club (PLYC) que es un complejo privado sin fines de lucro que tiene como principales actividades los deportes náuticos, eventos sociales y hotelero.

El club se encuentra a 2 horas de la ciudad de Guayaquil, en la provincia de Santa Elena, la misma que se ha posicionado en los últimos años con una imagen turística renovada con un amplio portafolio de atractivos turísticos que la proyectan no sólo como un destino de sol y playa, sino también de reuniones, siendo sede de eventos nacionales e Internacionales que ayudan a potenciar el desarrollo del turístico en la costa ecuatoriana.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Puerto Lucia Yacht Club recibe poca afluencia de socios o invitados originando una cartelera baja de eventos, es por ello que consciente de la mejora continua y de garantizar al cliente una excelente experiencia de servicio en sus instalaciones, busca con el apoyo de la academia fortalecer, mejorar e implementar los procesos de las diversas funciones que deben cumplir para dar una buena atención al cliente.

Dado esta situación de la mejora continua se requiere que el personal se maneje con eficiencia en el área de alimentos y bebidas debido a que está relacionado con la atención directa al usuario y al presentarse dificultades o inconformidades por parte del cliente influye en su concurrencia al lugar, sumado a esto se muestra las falencias que tiene el personal de servicio para ejecutar sus actividades de forma correcta y responsable. Es por esa razón, que una de las necesidades de carácter urgente es la implementación de un estándar de servicio para el departamento de alimentos y bebidas que será de utilidad para impartir capacitaciones al personal de trabajo en esta área.

## **1.2 Justificación del Problema**

El presente proyecto se centra en crear un estándar de servicio para el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club, enfocado en procedimientos desde el área de cocina hasta el área de servicio y responsabilidades del personal, teniendo como finalidad el fortalecimiento de los conocimientos del personal, de manera que estén al tanto de cómo llevar a cabo su actividades teniendo como prioridad la satisfacción del cliente, la misma que propiciará fidelización, beneficios monetarios y añadirá un valor agregado al negocio.

A nivel social la creación del estándar de servicio generará a largo plazo una mayor demanda de visitantes, la misma que traerá consigo fuentes de empleo en las diferentes áreas del club, es más beneficiará a diferentes jóvenes o adultos que tienen pocas oportunidades de trabajo en la industria de restauración.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Crear un estándar de servicio mediante lineamientos del manual ISO 9001:2015 para la mejora de los procesos de atención al cliente en el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1 Evaluar la situación actual del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club, para la identificación de criterios que ayuden a mejorar la calidad de los servicios.
- 2 Definir los lineamientos del estándar de servicio mediante los resultados del análisis situacional del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club.
- 3 Elaborar un presupuesto para estimar los costos de la implementación del estándar de calidad en Puerto Lucia Yacht Club.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Restaurante**

Un restaurante es un establecimiento en donde las personas van a consumir algún tipo de alimento el cual este ofrezca, pero más que ir a consumir alimentos es un lugar donde la gente se reúne para socializar. Según el autor (Porto, 2016) “El concepto de restaurante comenzó a popularizarse en la segunda mitad del siglo XVIII, aunque antes ya existían establecimientos de este tipo. Se cree que la palabra está vinculada a que estos locales permiten “restaurar” el estómago de quien asiste”.

Acompañado a esto al igual que los hoteles con su clasificación de estrellas, los restaurantes cuentan con una clasificación la cual toma en cuenta categoría y precio que son los “tenedores”, el autor (Porto, 2016) nos trae la clasificación de los restaurantes que es:

**Tabla 1.1 Clasificación de Restaurante en Ecuador**

<b>Clasificación de Restaurantes</b>	
<b>Tenedores</b>	<b>Descripción</b>
<b>5</b>	Restaurantes de lujo.
<b>4</b>	Restaurantes de primera clase.
<b>3</b>	Restaurantes de segunda clase, suelen ser de tipo turístico.
<b>2</b>	Restaurante de tercera clase, con mobiliaria sencilla.
<b>1</b>	Restaurantes con menús sencillos de tres tiempos: sopa, plato fuerte, postre o fruta.

Elaborado por: los autores (2020)

### **1.4.2 Estándares de calidad**

Los estándares de calidad son importantes para el buen funcionamiento de las organizaciones, sin embargo, estos son diferentes dependiendo de las empresas. Sin embargo, podemos decir que:

Un estándar de calidad es un producto de referencia que facilita la tarea de fijar unas condiciones mínimas para que los aspectos y características de un producto. Además, el estándar de calidad ofrece información sobre las modificaciones que han de realizarse en el producto para mejorar el proceso o servicio que se ofrece al usuario final (Rouco, 2015).

### **1.4.3 Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es un elemento clave para el desarrollo continuo de las empresas ya que permite que se tome un control y evalúe los procesos. De igual manera las normas ISO la definen como:

Un Sistema de Gestión de Calidad es el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar todos sus procesos. No se trata de un modelo aislado, sino que obedece a un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la organización (ISO9001, 2018).

Así para poder tener una visión clara sobre el concepto de gestión de la calidad podemos argumentar que: “es un conjunto de procesos sistematizados que permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo” (Raffino, 2019).

#### **1.4.4 Casos de estudios**

En relación estándares de servicios de Restaurantes a nivel nacional e internacional se hallaron limitados estudios donde se menciona la calidad de servicio como estrategia competitiva para los establecimientos de alimentos y bebidas.

En una investigación realizada en Salinas Yacht Club, la autora Gonzabay (2017) menciona que el servicio que ofrece un determinado negocio va a sentar las bases eventuales para clientes potenciales, por lo que sugiere realizar cambios en la calidad teniendo en cuenta a los administradores y empleados para una mejora continua.

Otro estudio realizado en la provincia de Manabí y publicado por Revista ECA Sinergia se destaca que la satisfacción del cliente depende:

En gran medida de la calidad del servicio que se preste, particularmente en un hotel, el área de alimentos y bebidas; abarca todos los procesos y subprocesos relacionados con el servicio gastronómico, desde su producción hasta la venta, incidiendo la forma como se configura y la asociación a un sinnúmero de experiencias (Font Aranda & Blanco González, 2018).

Mientras en investigaciones internacionales, se halló un estudio en La Habana-Cuba sobre la satisfacción del cliente en el restaurante El Aljibe; donde hicieron uso de modelos estructurales con el objetivo de evaluar comportamientos y relaciones entre variables para identificar “los atributos que poseen mayor influencia en la satisfacción

percibida, lo cual permite a la empresa concentrar recursos y esfuerzos para incrementar el valor brindado a sus clientes”(Benítez, Romero, & Solís, 2016).

En otra investigación realizada en Perú por Izaguirre (2014) determina la calidad percibida en el sector turístico, específicamente en Restaurante y hoteles, donde el modelo SERVQUAL ayudó a identificar cuál de las dimensiones de la calidad de servicios ofrecen una mejor satisfacción al cliente; obtenido como resultado que la Seguridad y Confiabilidad tienen mayores niveles de satisfacción, mientras la respuesta rápida, aspectos tangibles y empatía quedan en menores posiciones.

Como se evidencia en las anteriores investigaciones, la calidad de servicio aporta significativamente al desarrollo y crecimiento de los establecimientos de alimentos y bebidas, ya que se vuelve indispensable crear estrategias innovadoras que tengas como prioridad satisfacer las expectativas del consumidor.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

Para el proyecto se estimó pertinente utilizar una investigación cualitativa, puesto que permitió un acercamiento más profundo y amplio de la realidad del estudio. En este sentido, los siguientes autores señalan que los modelos cualitativos “Proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En este capítulo se detalla de manera sistemática las diferentes herramientas utilizadas como fuentes de información para la creación de manual de Estándar de servicio en el Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club.

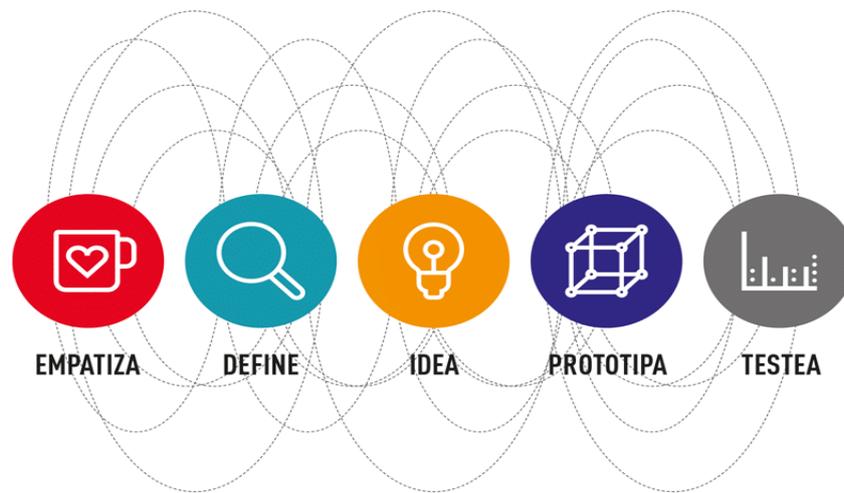
### 2.1 Método Design Thinking

Para el desarrollo de la investigación se utilizó parte de las etapas de los principios de la metodología “Design Thinking” que es una herramienta enfocada en generar ideas innovadoras con el fin de entender y dar soluciones exitosas a las necesidades del cliente. En otras palabras, es un lente visual que te acerca a la resolución de los problemas mediante propuestas viables y factibles.

Como punto de inicio se realizó un mapa de actores o stakeholders que va integrándose a la etapa de empatizar, la misma que ayudó a comprender las necesidades de Puerto Lucia Yacht Club, es decir, ubicarse en la piel de las personas para entender la realidad del problema y de esta manera ser capaces de generar ideas funcionales que contribuirán a diseñar un prototipo en la última fase del proyecto.

A continuación, se muestra las diferentes etapas de la metodología Design Thinking:

**Figure 2.1 Etapas del Método Design Thinking**



Recuperado: <https://noticias.mapfre.com>

### 2.1.1 Identificación de actores

Para seleccionar a los actores involucrados se realizó una lluvia de ideas teniendo como base las siguientes preguntas: ¿Quiénes depende directamente del club? ¿Quiénes se benefician de las instalaciones? ¿Cuáles son sus aliados? ¿A quiénes afecta la creación del estándar de servicio? ¿Cuáles son los expertos en el área? para finalmente plantear ¿Quiénes son los actores involucrados de Puerto Lucia Yacht Club? Luego de las preguntas, se elaboró un listado de los diferentes grupos que tiene un alto nivel de injerencia en el proyecto.

**Tabla 2.1 Identificación de los actores involucrados**

Actores involucrados	
Socios de PLYC	Experto en competitividad
Gerente PLCY	Especialista en la Rama de A&B
Invitados PLCY	Especialista en gestión de la calidad
Proveedores PLCY	Expertos en Eventos y Congresos
Habitantes de Salinas	Profesionales en Prestación de servicio
Familiares del personal de trabajo de PLYC	

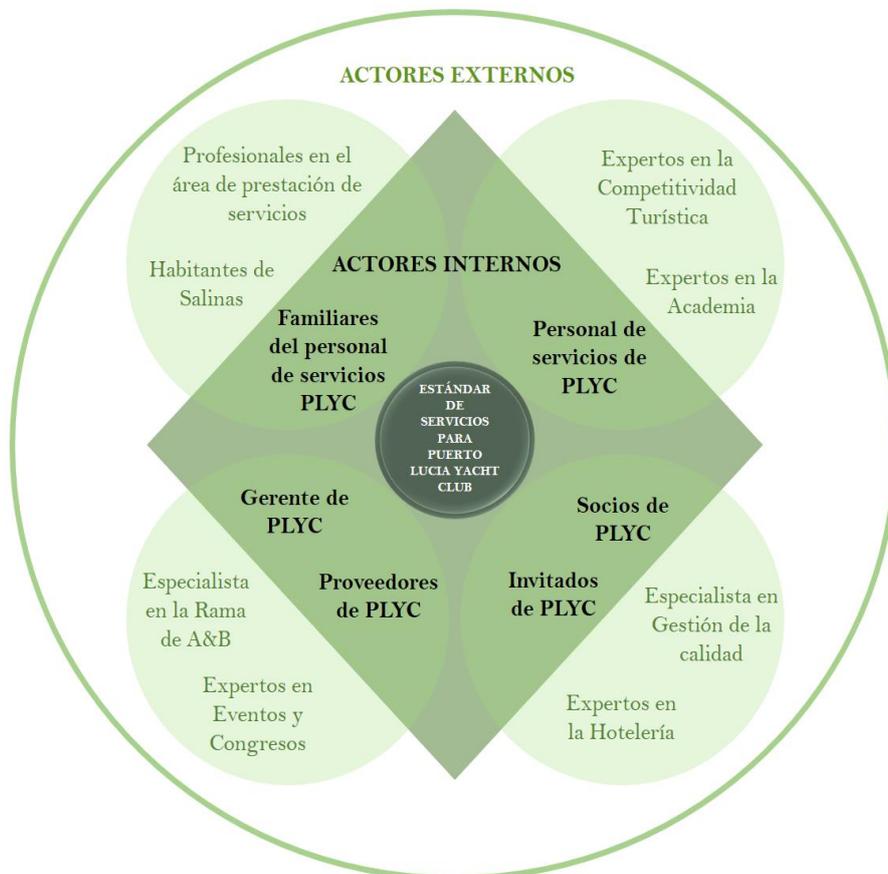
Elaborado por: los autores (2020)

## 2.1.2 Mapa de actores Involucrados

Es una herramienta clave de la fase de empatía que permitió mapear visualmente a los implicados en el proceso de investigación y se construyó de forma gráfica integrando a los actores internos y externos de Puerto lucia Yacht Club, para posteriormente realizar una aproximación a los diferentes actores y obtener opiniones que permitan comprender la necesidad del cliente.

A continuación, se detalla los actores involucrados:

Figure 2.2 Mapa de actores de Puerto Lucia Yacht Club



Elaborado por: los autores (2020)

## 2.2 Técnica de Entrevista

Para las entrevistas, se elaboró una guía de ítems semiestructuradas que para (Bernal, 2010) “Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida” (p. 257). Para lograr esto, se efectuó una revisión del mapa de actores realizado previamente en donde se detallan las personas vinculadas al sector de Alimentos y Bebidas y de donde se extrajo a los diferentes perfiles de entrevistados.

En efecto, se llevó a cabo 5 entrevistas de tipo conversación a los diferentes actores, donde se obtuvo información más precisa sobre la situación actual en Puerto Lucia Yacht Club y de la importancia de los estándares en los establecimientos de servicios. A continuación se especifica los actores seleccionados para las entrevistas:

**Tabla 2.2 Actores seleccionados**

Número de entrevista	Actores internos y externos entrevistados
1	Gerente de PLYC
2	Personal de trabajo de PLYC
3	Experto en la academia
4	Profesional en Prestación de servicio
5	Especialista en gestión de la calidad

Elaborado por: los autores (2020)

## 2.3 Técnica de Observación

En Puerto Lucia Yacht Club se empleó la técnica de observación participante la misma que fue fundamental para investigación cualitativa por su capacidad de registrar de manera detallada y precisa las actitudes y comportamiento del sujeto de estudio. Bajo esta perspectiva el autor define la observación como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente” (Díaz, 2011). Siendo un recurso fundamental para este proyecto la

observación fue estructurada; donde se preparó un formato de ficha para registrar de forma sistemática la información relevante de los procesos de servicios en el Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club.

Los días establecidos para la observación se fijaron de acuerdo a los eventos público entre ellos: deportivos, almuerzos al aire libre y fiestas sociales.

## 2.4 Matriz de ideas Relevantes

Luego de la elaboración del mapa de actores, se realizó una matriz con ideas relevantes que esquematiza las ideas principales de las entrevistas y observaciones; consta de dos ejes fundamentales: uno horizontal, donde se ubica las ideas en base a la importancia, y el otro vertical, que contiene el grado de dificultad que presenta al realizarlas. La información obtenida en la matriz permitió profundizar en las necesidades del cliente y analizar las posibles soluciones del problema.

Figure 2.3 Matriz de ideas relevantes



Elaborado por: los autores (2020)

## 2.5 Definición de la Población meta

La encuesta se dirigió a clientes mayores de 16 años que asistieron entre el 30 de noviembre hasta 14 de diciembre a eventos de Puerto Lucia Yacht Club, dicha población se consideró importante, debido a escasa asistencia por parte de los socios en las fechas antes mencionadas y por el servicio que les ofrece el club; como de banquete, de restauración y de reuniones, generando la preparación de diferentes tipos de servicios.

Considerando los datos facilitado por la Coordinación del departamento de eventos de Puerto Lucia Yacht Club, se estableció los siguientes eventos para la ejecución de las encuestas:

**Tabla 2.3 Población meta en Puerto Lucia Yacht Club**

<b>Fechas de eventos</b>	<b>Eventos</b>	<b>Pax</b>
30/11/2019	Almuerzo de socios e invitados	70
6/12/2019		
7/12/2019	Torneo de Optimist Puerto Lucia	40
8/12/2019		
14/12/2019	Matineé	50
<b>Total</b>		<b>160x</b>

Elaborado por: los autores (2020)

### 2.5.1 Determinación del tamaño de la muestra

**Tabla 2.4 Tamaño de la muestra en Puerto Lucia Yacht Club**

N= Población meta	160 (clase socioeconómica medio alto)
Z= Nivel de confianza	95% 1.96
P= probabilidad de éxito	0.5 (50%, en caso de que no se tenga este porcentaje)
q= probabilidad de fracaso	(1 -p) = 0.5
e <sup>2</sup> =margen de error	0.5
n= Tamaño de la muestra	?

Elaborado por: los autores (2020)

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2(p)(q)(N)}{e^2(N-1) + z^2(p)(q)}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(160)}{0.05^2(160-1) + 1.96(0.5)(0.5)}$$

$$n = 114 \text{ encuestas}$$

Finalmente, para reconfirmar el resultado obtenido en la fórmula, se procedió a utilizar la plataforma online *Raosoft sample size calculator*, la cual cuenta con un alto nivel de confiabilidad, dando el siguiente resultado:

Figure 2.4 Tamaño de muestra Raosoft

With a sample size of	100	200	300	With a confidence level of	90	95	99
Your margin of error would be	6.02%	0.00%	0.00%	Your sample size would need to be	101	114	130

Recuperado de: raosoft.com

## 2.6 Técnica de Encuesta

Es una técnica descriptiva que tiene como finalidad recopilar datos primarios mediante un banco de preguntas previamente preparadas para profundizar en toda su extensión sobre caso de estudio.

Según (López & Fachelli, 2015) “La encuesta implica un conjunto de mediciones sistemáticas sobre una serie de unidades o casos que dan lugar a la matriz de datos y que implica por tanto la utilización de un lenguaje específico (referencial), el matemático, y al tratamiento de datos de naturaleza cuantitativa”.

### **2.6.1 Estructura de la encuesta**

Se usó un modelo de datos primarios que consistió en un banco de preguntas cerradas y múltiples, siendo aplicadas a los clientes del Puerto Lucia Yacht Club con la finalidad de obtener la percepción de la prestación del servicio en el Área de Banquetes y Restaurantes.

Para formulación de las preguntas se consideró algunos aspectos del modelo SERVPERF que mantiene los mismos ítems de SERVQUAL, pero eliminando la parte de expectativas ya que el propósito de la encuesta es medir solo la percepción del cliente, pero en el menor tiempo posible y resumiendo en cada ítem las características del servicio.

Para el primer componente se consideró los aspectos demográficos como edad y género, seguido de diversas preguntas que se componen de información relacionadas las 5 dimensiones que (Vivar & Barragán, 2017) describen como “tangible, seguridad, empatía, fiabilidad y Capacidad de Respuesta”. Para mayor información revisar el formato de encuesta en el siguiente apartado (Apéndice D).

### **2.6.2 Testeo y análisis de los resultados**

Para ejecutar las encuestas se optó por no utilizar plataformas digitales para evitar el sesgo, es decir, encuestar de manera errónea a sujetos fuera de la muestra de estudio. Por lo tanto, se utilizó hojas físicas que fueron revisadas por última vez antes de ser aplicadas dentro de las instalaciones de Puerto Lucia Yacht Club. Para los resultados se eligió utilizar Excel por la poca disponibilidad de tiempo, es más la herramienta ofrece facilidad y eficacia de analizar datos estadísticos.

## **2.7 Diseño de prototipos de baja y alta fidelidad**

### **2.7.1 Prototipo de baja fidelidad**

Para este proyecto se determinó que lo conveniente era realizar un informe del manual de estándar de servicio. Pero para lograr un mejor compendio se realizó un Guión gráfico o llamado también storyboard donde se detalló los puntos más relevantes del manual que incluyen procedimientos en el área de servicio.

Posteriormente se procedió mostrarles el informe del manual de estándar de servicios a expertos elegidos para su validación, donde se obtuvo una retroalimentación del prototipo y de cómo mejorarlo. Una vez aprobado por el tutor y profesora de la materia, se procedió a graficar uno de los procedimientos diseñado anteriormente.

### **2.7.2 Prototipo de alta fidelidad**

En este caso se determinó no recurrir a ninguna herramienta u objeto para el prototipo de alta, sino más bien se utilizó como base el prototipo de baja fidelidad para aplicarlo en las instalaciones del restaurante; desarrollando una prueba piloto u simulacro de los procedimientos que contiene el manual de estándar de servicio, cuya finalidad fue evaluar su viabilidad y eficiencia en la productividad del servicio.

### **2.7.3 Validación de prototipos**

Para el prototipo de baja fidelidad se buscó expertos en el área; alimentos y bebidas, hotelería, de prestación de servicio, de la académica etc. Los cuales ofrecieron explicación y una retroalimentación minuciosa los datos que consideraban óptimos, así como los puntos a modificar para mejorar la experiencia del cliente en el restaurante.

En el prototipo de alta se consideró pertinente buscar a validadores en Puerto Lucia Yacht Club, por la facilidad de ubicación, donde los seleccionados expresaron su punto de vista con respecto al simulacro. Para las validaciones de los prototipos de baja y alta fidelidad se utilizó fichas de valoración con parámetros establecidos (ver apéndice).

## **2.8 Presupuesto**

Se elaboró un cálculo de los gastos económico que requiere la propuesta del estándar de servicio en Puerto Lucia Yacht Club, para ello se desarrolló un estudio de los precios de los diversos materiales implicados. Con esto se determina el costo de la inversión que se necesita para ejecutar la propuesta presentada en el proyecto.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En esta fase del proyecto se detalla los resultados obtenidos de las diferentes técnicas aplicadas en la investigación, dichos datos fueron analizados para determinar la situación actual de los procesos de servicios. A su vez en este apartado se muestra los prototipos desarrollados para la demostración de la funcionalidad del estándar de servicios y su viabilidad comercial.

### 3.1 Resultado y Análisis de entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas fueron aplicadas a dos grupos diferentes: la primera se realizó a los trabajadores de Puerto Lucia Yacht Club y el segundo grupo se realizó a expertos en el área de servicio que se ajustan al perfil de restaurante de 4 y 5 tenedores, para más detalles de los resultados (ver apéndices B)

#### **Análisis de las entrevistas al personal de trabajo de Puerto Lucia Yacht Club.**

En la entrevista realizada a Ing. Enrique Arosemena, informó que ellos tienen un nicho exclusivo, donde solo socios e invitados pueden entrar y hacer uso de las instalaciones, no obstante, uno del aspecto más significativo que surgen en la entrevista, es que actualmente están ofreciendo eventos a personas particulares, por lo que pretenden mejorar el servicio de atención estableciendo estándares para sus colaboradores, para sí, establecer una serie de pasos que optimicen los tiempos de las actividades de cada empleador, lo que resulta indispensable para un negocio de alimentación que quiera crear un concepto de experiencia rápida, única y agradable para su permanencia en el mercado.

Además, nos dice el Ing. Carlos Portugal que es importante las capacitaciones constantes porque mejora el nivel de rendimiento y desempeño del personal de trabajo, asimismo, manifestó que juega un papel importante en la decisión de lealtad por parte del consumidor. Esto denota que las autoridades dentro de los restaurantes comparten ideas similares y que tiene como prioridad mejorar el servicio y atraer un mayor número de visitante especialmente en temporada baja.

De acuerdo a un entrevistado del personal de servicio que el nombre se omite por cuestión de confidencialidad, hay dificultades y problemas de coordinación por parte de la gerencia y el personal de servicios, donde señala que hace falta establecer roles específicos, que no sean alterados por falta de personal en ciertos eventos, otro detalle que se recoge de la entrevista es la poca apreciación que se le tiene al personal de servicio, lo que dificulta el diálogo y comprensión de los hechos. Definitivamente unos de los mayores retos y tácticas de la gerencia es mantener las diferentes áreas conectadas entre sí, al mismo tiempo mantener la motivación del personal de servicios para evitar brechas que puedan complicar el trabajo de todos.

### **Análisis de las entrevistas a los expertos en el área de alimentos y bebidas**

La entrevista realizada a MSc. Lady Soto sobre los aspectos que mayormente intervienen en el servicio de un restaurante, se consideró que no solo la comida es componente determinante en satisfacción del cliente, sino que hay varios criterios que también influye como: la presentación, la calidad del producto de consumo, la empatía y adicional a esto se agregó que para ello es necesario que la empresa tenga muy claro sus objetivos, su misión y su visión para que ayude a crear una cultura organizacional y de esta forma empoderar a sus colaboradores para lograr sus metas. Asimismo, se le preguntó sobre los pasos a seguir en un problema con un cliente; donde ella manifestó que lo principal es identificar el error y tratar de recompensar mediante un detalle o un descuento para reparar el daño causado.

Sobre cómo influyen los estándares en la calidad del servicio en restaurante el Tnlgo. Diego Loor expuso que se trata de buscar satisfacción del mismo en base a cómo se le brinda el producto. Lo que quiere decir, es que primero se tiene que cumplir las expectativas mediante un trato cortés, demostrando amabilidad, al mismo tiempo se debe sentir empatía al momento de hacerlo, todo eso se logra mediante el empoderamiento, hacer sentir a los trabajadores que son indispensables, darle sentido de pertenencia y que ellos se sientan que su nombre y el servicio de su trabajo es un valor agregado que hace que la fidelidad del cliente perdure e incluso se puede llegar a captar más venta.

### 3.2 Análisis de observación semiestructurada

Se realizaron 5 observaciones en eventos realizados dentro de las instalaciones de Puerto Lucia Yacht Club, teniendo en cuenta los diferentes aspectos que involucra un servicio en un restaurante, se preparó una ficha que contiene varios ítems que se consideraron relevantes para la investigación (ver apéndice C).

Puerto Lucia Yacht club cuenta cafetería Gaviota y un restaurante Albatros y debido a la poca afluencia de personas al restaurante, se estableció un rango de tiempo que fue entre 09:00 am a 16:00 pm, período en que se obtuvo información sobre el servicio ofrecido a los invitados, socios y personal de servicios. A continuación, se detalla las fechas y los resultados de los aspectos más relevantes de las observaciones:

**Tabla 3.1 Eventos observables en Puerto Lucia Yacht Club**

<b>Fechas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Duración</b>
8/11/2019	Evento Taller empresarial	Albatros	4 horas
30/11/2019	Almuerzo de socios e invitados	Gaviota	2 horas
1/12/2019	Desayuno y almuerzo	Gaviota	6 horas
6/12/2019	Evento Torneo de Optimist Puerto Lucia	Muelle	4 horas
14/12/2019	Evento Matinée	Piscina	3 horas

Elaborado por: Los autores (2020)

**Tabla 3.2 Aspectos más relevantes de las observaciones realizadas en Puerto Lucia Yacht club**



**MISE EN PLACE**



**SERVICIO**



**INFRAESTRUCTURA**



**LIMPIEZA**



**PRESENTACION DEL PERSONAL**

	MISE EN PLACE	SERVICIO	INFRAESTRUCTURA	LIMPIEZA	PRESENTACION DEL PERSONAL
Observación 1	-Las mesas del salón no encontraban listas a la hora pactada, -Poca coordinación en montaje de cofee break	-Plato servido tuvo algunos minutos de retraso, pero sin mayor contratiempo. -Se observó un adecuado montaje de mesa	La zona está bien iluminada, cuenta con ventanales amplios y un ambiente moderno y clásico.	El restaurante en sí está bien cuidado, sin malos olores ni polvo, además el piso que era cubierto de alfombra no se detectó manchas.	Se evidenció la falta de mallas en la cabeza en personal de servicios y también el personal de cocina donde es indispensable.
Observación 2	En la zona de Gaviota y en el bar no se encontraba correctamente pulida la cristalería	El proceso de toma de comanda se realizó dentro de lo permitido con rango de 1 a 2 minutos.	Área de La cafetería la gaviota amplia con toques modernos, se encontró en buen estado,	El área del bar se evidenció que varios artículos en desorden como papeles y plumas y libretas	El personal tenía correctamente puesto el uniforme. Sin embargo se observó que una mesera no tenía bien recogido el cabello.
Observación 3	El pedido tardaba mucho en salir de la cocina lo que manifiesta que ahí hay problemas de tiempos.	Falta Personal estable para cancelación del pedido.	El ambiente es tranquilo y relajante, cuentan con televisión.	El área de bar se encontró sobre el mesón con algunas hojas dispersas.	El personal utilizó uniforme correspondiente, sin embargo, ellos no utilizan mallas en la cabeza
Observación 4	Se evidenció una buena presentación de los platos.	El tiempo del pedido que tarda es entre 25 a 30 minutos para salir	La cafetería se encuentra bien distribuido con espacios amplios.	El área de mise place despejada, así como el mesón bar.	Falta de malla en la cabeza, especialmente aquellos que entraban a la cocina
Observación 5	Se observó todo dispuesto en el tiempo establecido	Poca coordinación entre los meseros.	Correcto montaje de mesas y adornos para evento en área de la piscina	El área de piscina se limpia y acorde al evento	Mantuvieron una imagen pulcra.

Elaborado por: los autores (2020)

La mayoría de las observaciones se llevaron a cabo en la Cafetería, siendo un área de mucho interés en donde se concentra la mayor parte de los invitados y socios que asisten a las instalaciones, ya sea por la vista o por la cercanía a la piscina, cuenta con varios puntos de accesos, entre ellos ya sea del hotel o edificio de administrativo. El ambiente del lugar es acogedor con una vista magnífica, su diseño es sencillo, con mesas y sillas de maderas y un pequeño bar en el centro.

El fin de semana con fecha de 30 de noviembre y 1 de diciembre del 2019, se observó un total de 37 integrantes de varias familias que asistieron a desayunar y almorzar en la cafetería y en donde se realizó el control de las funciones para determinar el tiempo que se llevan en coger la comanda, el ingreso al sistema y la entrega del pedido etc. Para medir los tiempos, la estudiante Aroca observó el desempeño de la cocina y la estudiante Rendón observó el área de la cafetería y bar, donde los resultados fueron que en promedio se llevan entre 2 a 3 minutos en coger la comanda y en todo caso depende de la cantidad de comensales, mientras que el tiempo de ingreso de la comanda es de 1 a 3 minutos, encontrándose aceptable los tiempos, sin embargo, la entrega del pedido, en cierta ocasiones tardan más de lo recomendable que es de 15 a 20 minutos, siendo una molestia para muchos clientes.

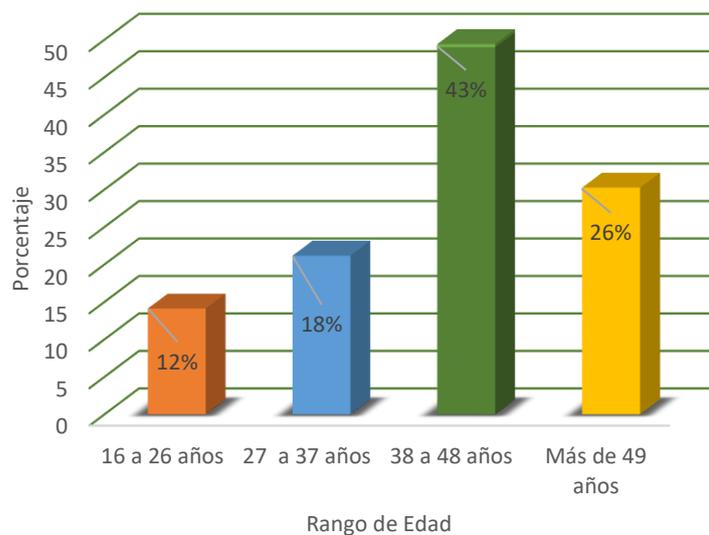
Para entender la causa de algunos retrasos en la comanda, se hizo una inspección general de las áreas involucradas, donde se evidenció poco personal en hora de mayor concurrencia y poca coordinación entre los colaboradores, lo que origina el retraso de los pedidos, sin embargo, por cuestiones de tiempo no se profundizó en el problema, pero siguiendo con el recorrido por las diferentes áreas de la cocina y de las actividades que se realizan en ellas, se encontró que en algunos casos, no se respetan las zonas de distribución, ocasionando contaminación cruzada de varios alimentos, por otro lado se evidenció la falta de lavado de manos para el personal de servicios, algo que es indispensable para la seguridad del producto.

Por último, se concluye que no hay roles bien definidos en cada área de servicios, por lo que se requiere establecer funciones que ayuden a mejorar el desempeño. A su vez reforzar con curso de capacitaciones que sirvan de apoyo para actualizarse de las nuevas exigencias protocolarias del servicio.

### 3.3 Análisis de encuesta

En base al banco de 11 preguntas divididas en dos partes: demográficas y preguntas de percepción con respecto al servicios, se obtuvo los siguientes resultados (ver apéndice D). Para este apartado que prefirió analizar las preguntas de mayor relevancia para la investigación.

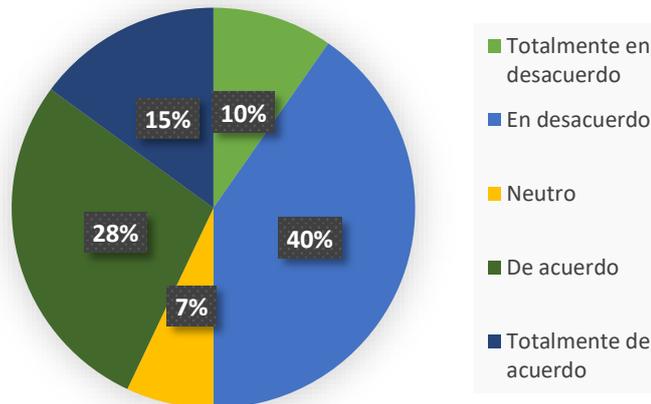
**Gráfico 2 ¿Con qué Género se identifica?**



Elaborado por: los autores  
Tomado: Programa Excel

De acuerdo al gráfico se puede determinar que el club presenta una acogida potencial de cliente que se encuentra entre los 30 a 50 años, pero también se puede evidenciar que hay una oportunidad de captar nuevos socios independientes, que en su mayoría serían hijos de socios e invitados que representan 12% de los encuestados.

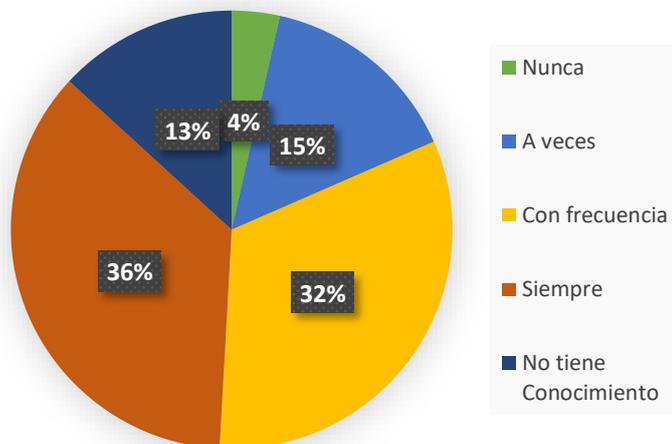
**Gráfico 9 ¿La entrega del pedido estuvo dentro del tiempo esperado?**



Elaborado por: los autores  
Tomado: Programa Excel

De acuerdo al gráfico se puede deducir que el restaurante presenta un problema de gestión de los tiempos en la entrega del pedido de la cocina, por lo requiere urgentemente tomar mejores decisiones respecto a la organización del barómetro de espera. Es decir, establecer tiempo de actividades dentro de la cocina, así como verificar que se cumplan las correctamente.

**Gráfico 10 ¿Cuándo usted tiene un problema o queja, el personal del restaurante muestra su interés por solucionarlo?**



Elaborado por: los autores  
Tomado: Programa Excel

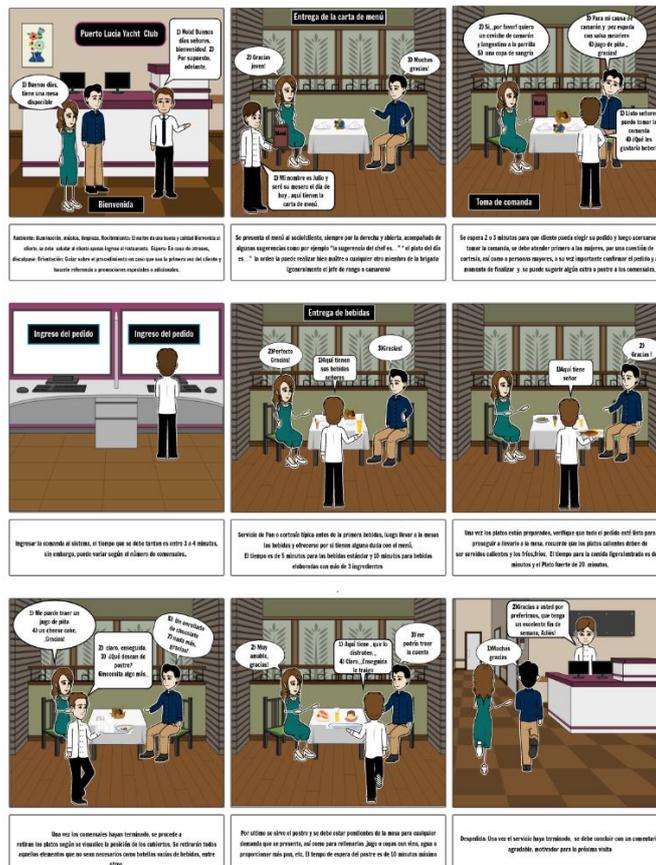
El gráfico muestra que el personal no tiene mayor problema en resolver problema, sin embargo, un 19% tiene inconformidades en la atención, por lo que se requiere optimar los pasos a seguir durante reclamos y quejas que se presenten durante el servicio, siendo importante que se den capacitaciones sobre atención al cliente.

### 3.4 Validación de prototipos

#### 3.4.1 Prototipo de baja

El prototipo de baja se creó un estándar, que contiene procedimientos protocolarios del área de servicio de un restaurante, el mismo que fue válido por 4 expertos para medir su eficiencia (ver apéndice A y E). Luego para esta sección se eligió los pasos de una comanda, por ser unas de las fases de mayor notabilidad en la prestación de servicios.

Figure 3.1 Proceso de toma de pedido



Elaborado por: los autores en Storyboardthat.com (2020)

**Tabla 3.3 Resultados de validación del prototipo de baja fidelidad**

<b>Nombres</b>	<b>Observaciones y Recomendaciones</b>
<b>Diego Loor</b>	Mejorar los procesos de cocina
<b>Gabriela Arellano</b>	Poner la parte gorro, guantes y mallas para el cabello
<b>Lady Soto</b>	N/A
<b>Juan Carlos Toral</b>	Definir otros proceso como elaboración de los platos

Elaborado por: los autores (2020)

### 3.4.2 Prototipo de alta

Para el prototipo de alta fidelidad se realizó una sesión de fotos en Puerto Lucia Yacht Club, teniendo como base la toma de pedido desarrollada en el estándar y que se encuentra graficada en el prototipo de baja. Mediante la colaboración de un cliente y bajo finalidad académica se procedió a captar algunos pasos, sin embargo, por motivos internos del club no se permite interrumpir por mucho tiempo la estadía del cliente. Para mayor información sobre la validación revisar (ver apéndice E).

**Figure 3.2 Proceso de toma de pedido en Puerto Lucia Yacht Club**



Fotos tomadas por: Manuel Parra

**Tabla 3.4 Evaluación de prototipo de alta fidelidad**

Criterios	Evaluación del estándar			Puntaje
	Deficiente	Ideal	Excesivo	
Número de actividades en el estándar				5.1
Profundizan los aspectos del servicio				5
Orienta a los empleados				5
<b>Aspectos negativos</b>		<b>Aceptación de la propuesta</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tiempos de servicios</li> <li>• Es necesario poner lo que no se debe a hacer (errores comunes).</li> </ul>				
<b>Aspectos positivos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de letreros</li> <li>• Instalación de lavado de mano</li> <li>• Estandarización de servicio</li> </ul>				

Elaborado por: los autores (2020)

### 3.5 Presupuesto

Para este proyecto se realizó un presupuesto basado en la necesidad de socializar el estándar de servicio con el personal de trabajo en Puerto Lucia Yacht Club. Los materiales fueron considerados para un total de 6 personas que actualmente se desempeñan en el área de servicio del Restaurante, para mayor información revisar el organigrama del departamento de alimentos y bebidas del club en (apéndice A).

Para impartir la capacitación se procedió a realizar la contratación de un capacitador especializado en modelos protocolarios y atención al cliente en el sector de restauración, el curso tiene un total de 30 horas con un valor de \$ 680 dólares, donde se incluye materiales por parte del capacitador tales como impresiones, folletos, libros entre otros. Además, el club facilitará sus instalaciones y algunos materiales básicos, como plumas, borrador, hojas, etc., los horarios se aplicará según la disposición del personal de servicio.

El costo se consideró en base al bajo presupuesto que dispone el club para estas actividades, lo que facilitará la gestión y disminuirá los costos de la capacitación. A continuación, se presentan las tablas que contiene el costo total de la capacitación:

**Tabla 3.5 Costo de materiales a utilizar en la capacitación del personal**

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Importe total</b>
Marcadores	5	\$ 0,75	\$ 3,75
Borrador	1	\$ 0,50	\$ 0,50
Plumas	20	\$ 0,30	\$ 6,00
Pizarra acrílica	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Remas de hojas	1	\$ 4,00	\$ 4,00
<b>Costo Total</b>			<b>\$ 34,25</b>

Elaborado por: los autores (2020)

**Tabla 3.6 Recurso humano para la capacitación del personal**

<b>Talento humano</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio total</b>
Capacitador	1	\$ 680,00
<b>Costo total</b>		<b>\$ 680,00</b>

Elaborado por: los autores (2020)

**Tabla 3.7 Costo total del presupuesto**

Materiales	\$ 34,25
Talento Humano	\$ 680,00
<b>Total</b>	<b>\$ 714,25</b>

Elaborado por: los autores (2020)

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

1. Habiendo realizado el análisis situacional en el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club, se puede concluir que tanto los directivos, empleados y algunos socios son consciente de los diferentes problemas que acontecen en el área de servicios y cocina. De manera que el personal de trabajo manifestó estar inconforme con el trato que se les da, el poco compañerismo y el desacierto de las estrategias de gestión y control de funciones.
2. Uno de los principales problemas que se evidenció en el restaurante, son los tiempos de entrega del pedido, razón por lo cual es indispensable que se estandarice políticas de funciones para el mejoramiento continuo.
3. Por otra parte, por la falta de tiempo no ha sido posible comprobar la razón del por qué tardan tanto la entrega del pedido por parte del personal de la cocina, lo que a su vez genera retraso en la prestación de servicios en sala.
4. Mediante el estándar de servicios presentado se espera que con el tiempo mejoren la calidad del servicio; como es el control de los tiempos y definición de roles dentro de las diferentes áreas de funciones.
5. Finalmente, se puede concluir que para ejecutar el estándar de servicio se debe realizar capacitaciones y seguimiento de las actividades y roles de funciones de los empleados en el restaurante, lo que contribuirá a fortalecer sus habilidades sobre los nuevos modelos protocolarios del servicio.

## 4.2 Recomendaciones

- Se recomienda crear una cultura Organizacional con objetivos o directrices Smart, además de desarrollar una misión y visión clara y precisa, que sirva para empoderar a sus colaboradores y de esta forma lograr las metas planteadas.
- Ofrecerles a los trabajadores un ambiente laboral armonioso, tranquilo y seguro, quiere decir, realizar integraciones, celebrar cumpleaños, dar incentivos por méritos.
- Socializar los estándares mediante capacitaciones continuas, a su vez monitorear su eficacia en el área de servicio, para evitar los errores que comunes que se presentan en el servicio.
- Tomar acciones respecto a la limpieza del área de cocina para evitar plagas o contaminaciones cruzadas de alimentos. Así como establecer reglas de uso de accesorios como: mallas, guantes y gorros en las diferentes áreas del restaurante.
- Realizar el briefing siempre antes de cada turno, para notificar sobre algún producto del menú que no esté disponible o novedades de otros días.
- No tomar acciones por cuenta propia a menos que el supervisor o gerente lo haya autorizado con anticipación.
- Implementar un lavado de mano para el servicio de cocina y servicio y definir horarios de uso obligatorio para todas las personas que manipulan alimentos.

# BIBLIOGRAFÍA

- Benítez, L., Romero, I., & Solís, M. (23 de 4 de 2016). Bondades de las ecuaciones estructurales en el manejo de la satisfacción percibida en el restaurante El Aljibe. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de Economía y Desarrollo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842016000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200004&lng=es&tlng=es).
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación . Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Díaz, S. L. (2011). La Observación . Obtenido de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)
- Font Aranda, M., & Blanco González, G. (15 de 11 de 2018). CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROCESO ALIMENTOS Y BEBIDAS DE UN HOTEL. Revista ECA Sinergia, 80. Recuperado el 11 de 2019, de [file:///D:/Documentos/Descargas/Dialnet-CalidadDelServicioEnElProcesoAlimentosYBebidasDeUn-6726422%20\(1\).pdf](file:///D:/Documentos/Descargas/Dialnet-CalidadDelServicioEnElProcesoAlimentosYBebidasDeUn-6726422%20(1).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- ISO9001. (10 de Julio de 2018). ¿Conoce los conceptos básicos de gestión de la calidad? Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/07/conoce-conceptos-basicos-gestion-de-calidad/>

- López Herrera, F., & Salas Harms, H. (2009). Revista de Epistemología de Ciencias Sociales. doi:10.4067/S0717-554X2009000200004
- López, D. C. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (02 de 2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Porto, J. P. (2016). Definición de Restaurante. Recuperado el 23 de Noviembre de 2019, de <https://definicion.de/restaurante/>
- Raffino, E. (9 de Mayo de 2019). Obtenido de Gestion de la calidad: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Rouco, D. (6 de Marzo de 2015). Definicion de Estandares de Calidad. Obtenido de <https://prezi.com/rbajnng0vrc/definicion-de-estandares-de-calidad/>
- Vivar , J., & Barragán, M. (2017). Elaboración de un modelo de evaluación para la calidad del servicio en restaurantes en Cuenca. Obtenido de Revista de la Facultad de Ciencias Químicas: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29784/1/5.%201586-4811-1-PB.pdf>

# APÉNDICE

## APÉNDICE A

# Estándares de Servicio para el Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club



# ANTECEDENTES DEL YACHT CLUB

## Descripción general

Puerto Lucia Yacht Club es un desarrollo multipropósito ubicado en la Península de Santa Elena, a 140 km de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

La infraestructura brinda todas las facilidades para la práctica de toda clase de deportes náuticos, así como otros deportes (tenis, fútbol, voleibol, etc.) y aporta al desarrollo del turismo internacional.

Cuenta con una zona geográfica privilegiada, con un canal directo para embarcaciones hacia los distintos condominios. Su club náutico privado ofrece un puerto deportivo de 120 atraques con energía eléctrica y conexiones de agua además de un completo servicio de mantenimiento de embarcaciones.

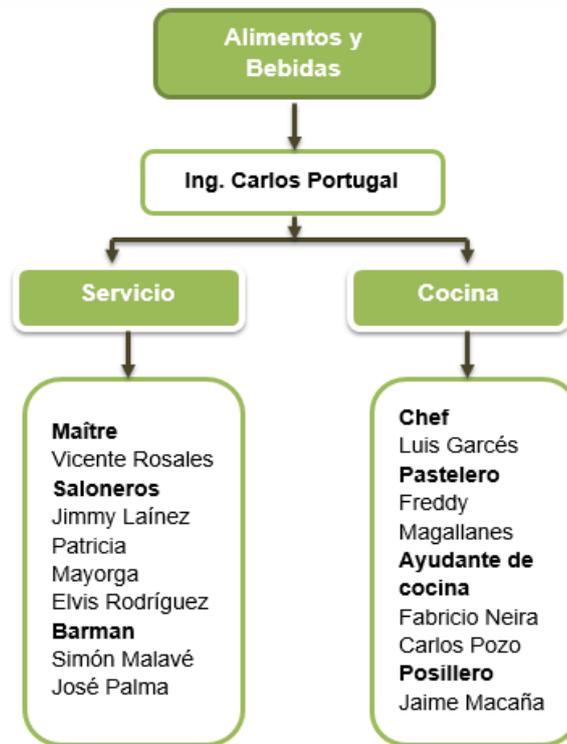
## Misión

“Tratar al público en general, a los socios y huéspedes en particular con toda cortesía, brindándole un trato delicado y amable en todo momento y procurando que su estadía en el club, sea lo más agradable y satisfactoria a base de proporcionarles un servicio de calidad y oportuno como lo exige la categoría y prestigio del Club” (Reglamento Interno de trabajo 10 de noviembre 2008).

## Visión

“Ofrecer a nuestros socios, huéspedes y clientes un servicio específico que no puede encontrar en otro Hotel de la competencia” (Reglamento Interno de trabajo 10 de noviembre 2008).

## Organigrama de Alimentos y bebidas de PLYC 2019



Elaborado por: Los autores (2020)

### Objetivo General del Manual

- Estandarizar los procesos de las diferentes actividades que se realizan dentro del departamento de Alimentos y Bebidas para que se unifique y se logre eficiencia al momento de ofrecer un servicio.

### Objetivo Específico del Manual

1. Revisar el mise en place del servicio y la cocina antes de recibir a los comensales para la rápida atención de los mismos.
2. Cumplir con los parámetros establecidos en el manual para la eficiencia y eficacia de las diferentes actividades del restaurante.
3. Realizar seguimiento constante del cumplimiento del manual para así hacer del mismo habitual antes de cada servicio.

# **CAPÍTULO 1**

## **VESTIMENTA E HIGIENE**

## 1.1 Presentación Personal

Todo colaborador debe ser y parecer un profesional, por lo que la apariencia personal debe de ser impecable, no solo en la vestimenta de su uniforme sino en la manera de cómo lo lleva. A continuación, se presenta los uniformes correspondientes de servicio y cocina:



**SERVICIO**



**COCINA**

1. El uso de joyas sean estos anillos, cadenas, pulseras, aretes largos están prohibidos.
2. El cabello debe ser corto para los hombres y las mujeres con el cabello sujetado.
3. Las uñas de todo colaborador deben de ser cortas.
4. El maquillaje para las mujeres en el servicio debe de ser sutil, mujeres en la cocina no usan maquillaje.

## 1.2 Proceso de Lavado de Manos

El buen lavado de manos es esencial para evitar cualquier tipo de contaminación sea que esté directamente trabajando con alimentos o con el trato hacia los clientes.

Lave sus manos:

1. Después de ir al baño, manejar dinero o algún artículo que esté sucio.
2. Cada 30 minutos o cada que sea necesario.

A continuación, presentamos el correcto lavado de manos que deben de seguir los colaboradores:

### *¿Cómo lavarse las manos?*



1 MOJA TUS MANOS



2 AGREGA JABÓN



3 FROTA LAS PALMAS DE TUS MANOS



4 FROTA ENTRE TUS DEDOS



5 TAMBIÉN LIMPIA TUS UÑAS



6 ENJUÁGATE



7 SÉCATE Y ¡LISTO!



*Elaborado por: los autores*

# **CAPÍTULO 2**

## **ESTÁNDAR DE SERVICIO**

# El Servicio

## 2.1. Actitudes en el Servicio

- Sonreír de forma natural al cliente.
- Siempre demostrar cortesía.
- Trabajar en equipo.
- Ser digno de confianza.
- Ser honesto.
- Mantener siempre una actitud positiva.

## 2.2 Reglas del servicio

- Ningún cliente puede esperar más de un minuto en ser atendido.
- Establecer contacto visual con el cliente.
- Diríjase al cliente por su nombre si lo conoce, pero siempre con cortesía y mesura.
- Siempre dar la bienvenida a todos nuestros clientes.

## 2.3 Informarse

Realizar un briefing 15 minutos antes de iniciar el servicio el en cual se detalla información relevante. Es de manera obligatoria que los colaboradores firmen la hoja de briefing para que quede una constancia de que se captó todo lo que se dijo durante el briefing.

<b>BRIEFING</b>	
Responsable:	Día:
Yesterday Success	
Reservas	
Especial del día/ Sugerencia del Chef	
Platos/Bebidas no disponibles	
Ventas Sugestivas	
Postres a ofrecer	
Feedback del día	
Importante a recordar	
Uniforme y aseo	
Firma del Responsable	
Nombre y Firma Colaboradores:	

Elaborado por: los autores (2020)

## 2.4 Antes del Servicio

Se debe de realizar un check list del servicio 30 minutos antes del inicio del mismo y del briefing, llenando la siguiente ficha:

<b>CHECK LIST DEL SERVICIO</b>			
<b>PERSONA RESPONSABLE:</b>	<b>FECHA:</b>		
<b>ITEMS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Limpieza del comedor.			
Verificación de los implementos a usar en el comedor.			
Montaje de mesas.			
Platos para servir el pan, con su respectiva servilleta.			
Tener listo manteles individuales en los cuales se verá envuelta la cubertería.			
Hieleras con base de acero inoxidable.			
Despensa abastecida con azúcar blanca, morena, stevia/splenda, mayonesa, salsa de tomate debidamente sellada y cubiertos pulidos.			
Refrigerador abastecido con dispensadores de mayonesa y salsa de tomate, pocillos de mantequillas listos para el servicio.			
Cristalería del bar pulida.			
<b>Firma del Responsable:</b>	<b>Firma del Gerente A&amp;B:</b>		

Elaborado por: los autores (2020)

## 2.5 Durante el Servicio

- a. De la bienvenida al socio/cliente, “Buenos días/tardes/noches bienvenidos a Puerto Lucia Yacht Club, mi nombre es... Seré su mesero el día de hoy.”
- b. Se presenta el menú al socio/cliente acompañado de algunas sugerencias como por ejemplo “la sugerencia del chef es...” “el plato del día es...”.
- c. Deles tiempo a los comensales de mirar el menú e interprete el lenguaje corporal de los mismos, como cerrar el menú, buscar con la mirada a algún mesero, al momento de finalizar la toma de órdenes sugiera algún extra o postre a los comensales.
- d. A los 5 minutos de haber digitalizado el pedido lleve las bebidas a la mesa de los comensales, a los 10 minutos de haber servido las bebidas lleve la entrada, 15 minutos después de servir la entrada se retira los platos y se sirve el plato fuerte.
- e. De seguimiento de las necesidades de los comensales sabiendo interpretar el lenguaje corporal.
- f. Retire los platos una vez el comensal haya terminado. Ofertar el postre del día, bebidas soft, infusiones o bebidas alcohólicas.
- g. Una vez el servicio haya concluido despídase diciendo “gracias por su visita que tenga un excelente día y recuerde... (añada la oferta de algún producto, happy hour, evento programado).

## 2.6 Cómo manejar situaciones especiales

Pasos para el manejo de una queja o problema dentro del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club:

1. Afrontar el problema rápidamente: se debe de dar prioridad al problema o queja por la que el cliente se encuentra insatisfecho.
2. Escuchar atentamente al cliente: escuche sin interrumpir al cliente, eso demostrara que está atento a lo que dice.
3. Mostrar un grado de aprobación: esto permite que el cliente sepa que usted ha entendido su problema o queja.
4. Ofrecemos una disculpa: se lo debe hacer con frases como “le agradezco por informarnos de su queja” o “me disculpo por el inconveniente causado”
5. comuniqué al cliente cómo va a solucionar el problema: después de ofrecer las disculpas indíquelo al cliente cómo va a solucionar su queja.
6. Resolución del problema: hacer efectivas las medidas que tomaremos para resolver las quejas.
7. Empowerment: ofrecer un empowerment al cliente por el tiempo que se ha perdido o por las molestias causadas en el servicio. Lista de empowerments a aplicar:

<b>PROBLEMA</b>	<b>EMPOWERMENT</b>
Comida cruda	Dar un cóctel a elección.
Fibras de cabello/uñas	Servir un postre ya específico al cliente
Mal servicio (trato descortés por parte del personal)	Ofrecer un servicio personalizado y dar un cóctel
Demora en el pedido (más de 45 minutos)	Adicionar un extra de guarnición a elección del cliente (papas fritas o patacones)

Elaborado por: los autores (2020)

Puerto Lucia Yacht Club no puede dejar que sus clientes o socios se vayan con una mala experiencia, recuerde que estamos para dar un servicio de excelencia a todos nuestros socios, se debe llenar la ficha del empowerment aplicado y se debe firmar por el gerente de alimentos y bebidas.

<b>FICHA DE EMPOWEMENT</b>	
Responsable:	Problema:
Empowerment aplicado:	<b>Firma del responsable:</b>  <b>Firma del Gerente:</b>

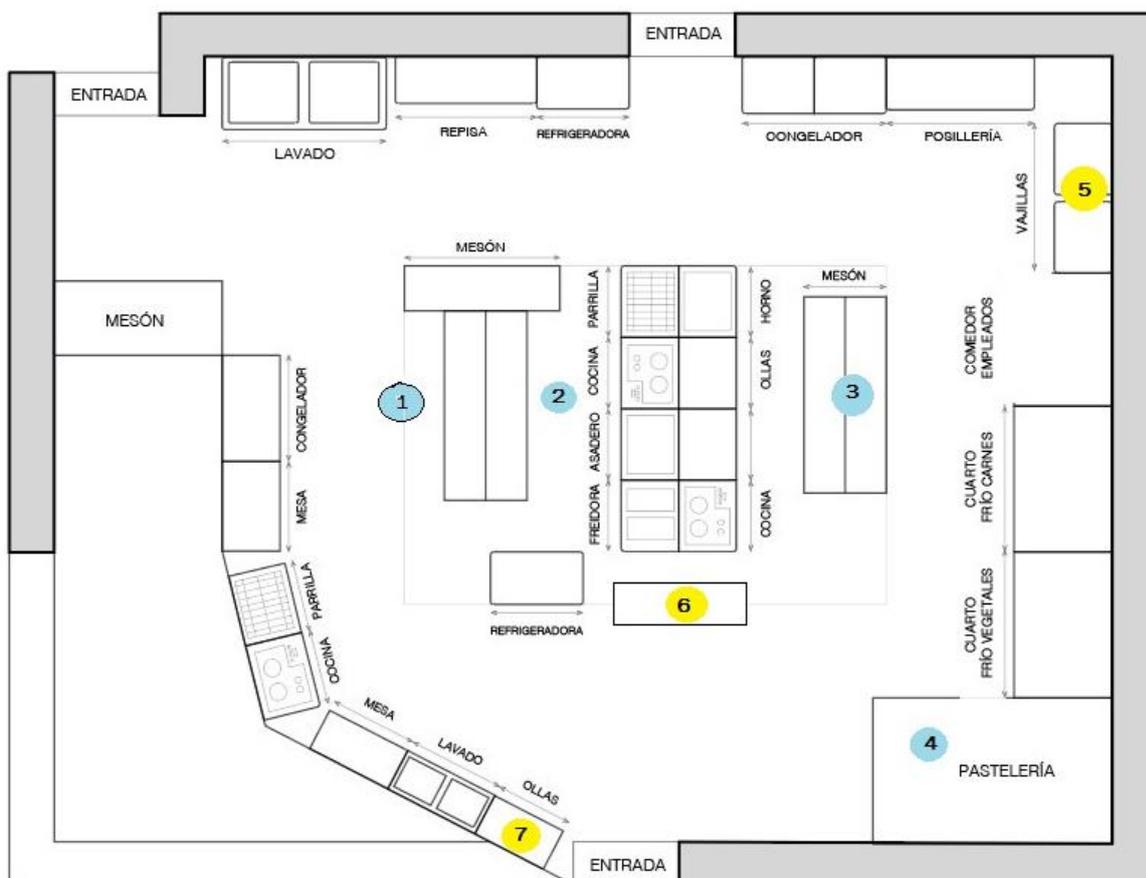
Elaborado por: los autores (2020)

# **CAPÍTULO 3**

## **ESTÁNDAR DE COCINA**

# La Cocina

## 3.1 Área de la cocina



Elaborado por: los autores (2020)

1. Cocina Fría
2. Cocina Caliente
3. Porcionamiento
4. Pastelería
5. Vajilla
6. Utensilios
7. Ollas

### 3.1.1 Cocina Fría

En esta área se preparan todos los alimentos que se requieran de una cocción mínima o nula.

#### Mise en place

Se debe llenar el check list del mise en place de cocina fría, no se debe olvidar de que el responsable ese día del mise en place deberá firmar la siguiente ficha:

<b>CHECK LIST MISE EN PLACE</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ITEMS</b>			
Lavar y picar las verduras.			
Realizar los fondos según lo que se ofrezca el menú.			
Preparar las salsas y aderezos.			
Ingredientes para ceviches.			
Estación limpia y sanitizada.			
<b>Nombre y firma del responsable:</b>	<b>Firma del gerente de A&amp;B:</b>		

Elaborado por: los autores (2020)

#### Operación

1. Recibir la comanda.
2. Se elabora el mise en place de los ingredientes que contiene el plato, sean estos ceviches, ensaladas, guarniciones o sopas.
3. Se procede con la preparación de los alimentos, recordar que la elaboración de los platos se realiza de acuerdo al orden de la llegada de las comandas, así evitaremos confusiones y que la orden salga incompleta

4. Se realiza el montaje del plato recordando que este proceso no debe excederse de los 15 minutos.
5. Confirmarle al mesero que la orden ya está lista para que este proceda a llevarla a los clientes.

### 3.1.2 Cocina Caliente

Aquí se elaboran todos los alimentos que necesiten de una cocción caliente y que se sirva de la misma manera

#### Mise en place

El mise en place de esta área es diferente ya son platos a la carta y se preparan al momento de que llega la comanda a la cocina, de tal manera se debe realizar la ficha del check list del mise en place en cocina caliente:

<b>CHECK LIST MISE EN PLACE</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ITEMS</b>			
Las proteínas ya se encuentran porcionadas y listas para su preparación			
Tener listo verdes, papas, arroz (guarniciones).			
Mesa de trabajo limpia y sanitizada			
Limpieza de parrilla, cocina y freidora listo.			
<b>Nombre y firma del responsable:</b>	<b>Firma del gerente de A&amp;B:</b>		

Elaborado por: los autores (2020)

## Operación

1. Recibir la comanda.
2. Verificar todas las proteínas que contenga la comanda para proceder a sacarlas del frigorífico.
3. Se procede con la cocción de las proteínas.
4. Se verifica las guarniciones correspondientes de cada plato y se procede a elaborarlas.
5. Se preparan los platos para realizar el correspondiente montaje.
6. Una vez lista la proteína se la colocan en los platos y se montan las guarniciones correspondientes.
7. Ubicarlos debajo de las lámparas de calor hasta que el mesero se lleve los platos.
8. Confirmar la orden con el mesero para que ninguna comanda salga incompleta.
9. El tiempo aproximado de la operación es de 15 minutos.

### 3.1.3 Porcionamiento

En esta área se preparan todas las proteínas que serán utilizadas para los diferentes platos del menú.

#### Mise en place

Se debe llenar la ficha de mise en place del área de porcionamiento de proteínas, la misma que se debe de presentar al gerente de alimentos y bebidas.

<b>CHECK LIST MISE EN PLACE</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ITEMS</b>			
Tener listas las tablas de picar para las diferentes proteínas (carne roja, carne blanca, mariscos)			

Verificar que la balanza este en buen funcionamiento para poder pesar las proteínas.			
Mesa de trabajo limpia y sanitizada			
Tener listo los contenedores en donde se guardarán las proteínas porcionadas.			
<b>Nombre y firma del responsable:</b>	<b>Firma del gerente de A&amp;B:</b>		

Elaborado por: los autores (2020)

## Operación

1. Revisar el stock en cuanto a proteínas que se encuentra en la cámara de frío.
2. Identificar las proteínas que ya han sido usadas para la preparación de los platos.
3. Sacar las proteínas correspondientes para realizar el porcionamiento.
4. Una vez realizado el porcionamiento de las proteínas se procede a guardarlas en la cámara de frío
5. Ubicar las proteínas porcionadas de modo que se cumpla la regla de first in, first out.
6. Recordar siempre limpiar y sanitizar el área de porcionamiento, para evitar contaminación cruzada o creación de microorganismos.

### 3.1.5 Vajillas y Ollas

La vajilla es indispensable en toda cocina o servicio, el material de la vajilla debe de ser cerámica o porcelana, en este caso se usa cerámica con el estampado de Puerto Lucia Yacht Club.

Se debe de realizar el correcto posicionamiento y etiquetado de la vajilla para que sea rápido al momento de requerir, a continuación, mostramos un ejemplo de la ubicación de la vajilla.

	<p><b>Taza de café</b></p>
	<p><b>Plato de pan/ café</b></p>
	<p><b>Plato trincherero</b></p>
	<p><b>Plato base</b></p>

## Ollas

Las ollas en una cocina son elementos importantes ya que en ellos se realizan las preparaciones como sopas, fondos, etc., el material de las mismas debe de ser de acero inoxidable, esto evitará el deterioro a largo plazo y tendrán una vida de uso más larga, la ubicación de las ollas en una cocina es importante tanto por temas de seguridad como de agilidad, a continuación, se muestra la correcta ubicación de las ollas y su etiquetado dentro de la cocina:

	<b>Coladores</b>
	<b>Ollas pequeñas</b>
	<b>Ollas medianas</b>
	<b>Ollas grandes</b>

Como se observa en la imagen la posición de las ollas no es la correcta debido a que las ollas más grandes se encuentran en la parte de arriba del stand, por lo que si se llegaran a necesitar podrían causar algún accidente, ya que el peso de las ollas haría difícil poder tomarlas con facilidad y podría incluso el peso de la olla caer sobre el colaborador y generar alguna fatalidad.

## Recomendaciones Generales

- Recordar siempre el lavado de manos obligatorio para todas las personas que manipulan alimentos.
- Implementar un lavado de manos para el uso de los colaboradores.
- El uso correcto del uniforme es obligatorio para todos los colaboradores, adicional el uso de mallas para el cabello.
- Ninguna estación debe quedarse sin personal, al menos una persona debe encontrarse en la estación.
- Realizar el briefing siempre antes de cada turno, para notificar sobre algún producto del menú que no esté disponible o novedades de otros días.
- Estar atentos a las necesidades del cliente a todo momento sin descuidar de otras tareas que se esté realizando.
- Una vez que un mesero haya tomado la orden a una mesa debe seguir con la misma mesa hasta finalizar el servicio.
- No tomar acciones por cuenta propia a menos que el supervisor o gerente lo haya autorizado con anticipación.
- La limpieza de las estaciones de cocina debe de ser continua y después de haber realizado algún pedido.
- Las posiciones del personal en la cocina son permanentes para poder evitar el cruce de estaciones y realizar el trabajo con agilidad.
- Recordar que una vez la comanda haya salido se tiene un aproximado de 15 minutos para poder sacar la orden.
- Mantener el orden en la cocina en cuanto a utensilios, mise en place y vajilla agiliza a que la orden salga más rápido.
- El uso de malla para el cabello es indispensable para todos los colaborado

## APÉNDICE B

### ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

- **Guía de Preguntas: Experto en calidad de servicio**

¿Qué es para usted calidad de servicio?

Desde su punto vista ¿Cuál es para usted el error que más se repite en el servicio?

En caso de un error en el servicio ¿Que se debería hacer para retomar la confianza del cliente?

¿Qué tan eficaz cree que son los estándares de servicios en restaurante?

¿Qué consejo nos recomienda para el proyecto?

- **Guía de Preguntas: Personal de servicio de PLYC – Jefe de Alimentos y Bebidas**

¿Cuánto tiempo tiene trabajando como jefe del departamento de alimentos y bebidas?

¿Con cuánto personal cuenta el Restaurante?

¿Bajo qué medidas se seleccionan el perfil de los eventuales?

¿Los eventuales reciben un tipo de capacitación por parte de Club?

¿El personal estable recibe capacitaciones y cada cuánto tiempo?

¿Tienen un evento fijo que se realice cada año?

¿Han tenido un problema con el personal estable?

¿Cuáles son las fallas que más se evidencia en el servicio?

- **Guía de Preguntas: Experto en prestación de servicio**

¿Qué es para usted calidad del servicio?

¿En qué área se encuentra trabajando?

¿Cuáles son los procesos que cumplen en el área de cocina y servicio?

¿Entonces usted considera que los estándares influyen en la calidad?

¿Cómo se lograr transmitir al personal la importancia de los estándares de servicio y cuál sería es el mayor reto?

- **Guía de Preguntas: al gerente de PLYC- Capitán**

¿Qué espera usted del proyecto?

¿Existe un manual de proceso que realizaron otros estudiantes?

¿Cada cuánto tiempo su personal de trabajo recibe capacitación?

¿Tiene conocimiento de lo que es un estándar de servicio?

¿Dónde considera que se encuentra el problema del restaurante?

**Tabla B. 1 Entrevista a expertos en la academia**

<i>Entrevista # 1</i>	
<b>Nombre:</b>	Lady Soto
<b>Cargo actual:</b>	Profesora de la carrera de Turismo-Espol
<b>Duración:</b>	17 minutos

**E:** Buenas tardes, gracias por recibirnos le haremos unas preguntas en relación a la calidad de los servicios ofrecidos en los restaurantes.

**E: ¿Qué es para usted calidad de servicio?**

**L. S:** Bueno lo diré por separado para que se entienda mejor. El servicio es la forma que se atiende a la persona que acude al establecimiento para recibir determinado servicio, entonces cuando hablamos de calidad se refiere a algo bueno, pero no necesariamente es así. Hay que tener cuidado ya que la palabra calidad porque también puede ser no calidad, es decir, es muy amplia la palabra calidad y en el caso del restaurante puede involucrar varios aspectos, no solo es la comida, la presentación, o el producto que se consume, sino también puede ser desde la persona que recibe, si sonrío o no y si necesito un requerimiento especial me lo dan; también tiene que ver si el personal está calificado sobre el servicio.

Ejemplo si yo tengo un teléfono Samsung y cuesta 1000 se puede determinar que no es precio justo porque es Samsung 6 y no cuesta eso, además con esa plata me puedo comprar un iPhone actual, esto quiere decir que yo tengo que tener parámetros para medir la calidad y establecer a qué sector está enfocando, en este caso Puerto Lucía está enfocado en sector alto y la gente es mucho más exigente, sin olvidar que no cualquier persona puede ingresar, bien es socio o tiene una invitación de un socio y para ser socio el valor es muy alto y la calidad debe ir enfocado al segmento de mercado para determinar qué es lo que se puede ofrecer y en qué condiciones.

La empresa debe tener claro objetivos su misión y su visión, para crear una cultura organizacional y de esta forma empoderar a sus colaboradores para lograr las metas.

**E: Desde su punto de vista ¿cuál es para usted el error que más se repite en el servicio?**

**L. S:** Lo más común es primero que uno no recibe lo que pide o la publicidad es engañosa, entonces hay que estar muy atento a lo que requiere el cliente.

**E: En caso de un error en el servicio ¿Qué se debería hacer para retomar la confianza del cliente?**

**L. S:** En Puerto Lucía es fácil porque los clientes son frecuentes y los colaboradores ya tienen identificado quién es el cliente difícil, el alegre etc.

Primero identificar que tuvo mal en el servicio. Una es que si estuvo súper mal el cliente va a reclamar y otra es que si no me dicen nada se puede preguntar en formato de cuestionario sencillo, como le fue, estuvo gusto, recibió lo que prometió, le pareció que algo se debe mejorar. En caso que se identifique un error tratar de recompensar mediante un detalle o un descuento como para reparar el daño.

**E: ¿Qué tan eficaz cree que son los estándares de servicios en restaurante?**

**L. S:** Son muy buenos, de esta forma yo me puedo guiar y sé que es lo que se debe hacer, indica que a hacer y en qué momento y en qué forma.

**E: ¿Qué consejo nos recomienda para el proyecto?**

**L. S:** Bueno el señor Arosemena es una persona maravillosa y está abierto al diálogo, entonces apoyarse mucho en él para saber qué es lo que necesitan como empresa y luego ver si en la realidad se puede alcanzar lo que se requiere y en cuánto tiempo se necesita el costo.

**E:** Eso es todo, gracias por su tiempo.

**Tabla B. 2 Entrevista al personal de PLYC**

<i>Entrevista # 2</i>	
<b>Nombre:</b>	Ing. Carlos Portugal
<b>Cargo actual:</b>	Jefe del departamento de Alimentos y Bebidas
<b>Duración:</b>	36 minutos

E: Buenas tardes, gracias por recibirnos le haremos unas preguntas en relación a la calidad de los servicios ofrecidos en los restaurantes

**E: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando como jefe del departamento de alimentos y bebidas para PLYC?**

**C P:** Yo voy a tener 3 años trabajando aquí

**E: ¿Con cuanto personal cuenta el Restaurante?**

**C. P:** Personal fijos de servicio son 6 y de Cocina 6, pero dependiendo del día se puede llamar a personal eventuales que nos ayudan, por ejemplos los sábados se necesitan eventuales si hay eventos los oficiales se encargan de eso y los eventuales e atender a las personas que vienen a comer.

**E: ¿Bajo qué medidas se seleccionan el perfil de los eventuales?**

**C. P:** Eso me encargo yo dependiendo del número de persona que vamos a recibir y con respecto al perfil que deben cumplir, la ley dice que cuando uno contrata a un eventual se convierte ya en fijo; siempre tienes que llamar a los mismos. Como se hacía anteriormente la verdad no sé, yo actualmente tengo algunos perfiles que se ha hecho ahora que yo he llegado y que ojalá se tomen en cuenta para la valoración; donde el eventual debe tener experiencia de mínimo dos años, además de que tiene que pasar un curso y un examen.

**E: ¿Los eventuales reciben un tipo de capacitación por parte de Club?**

**C. P:** Yo le doy curso, justo en este momento termine de dictar un curso para meseros este año ya que los años pasado lo dio el Maître también se dictó curso caja, de ayudante de cocina y Barman, luego se toma un examen y quien aprueba puede venir a trabajar.

**E: ¿El personal estable recibe capacitaciones y cada cuánto tiempo?**

**C. P:** Yo tengo reunión semanal con el personal estable y aparte de eso, por ejemplo, hoy me he reunido con ellos para ver cualquier falla y corregir cualquier error, en esas reuniones vemos lo que hemos tenido y lo que vamos tener para los próximos días es como retroalimentación.

**E: ¿Tienen un evento fijo que se realice cada año?**

**C. P:** Sí claro, en el mes de diciembre se realiza una cena para los socios y es sumamente importante.

**E: ¿Han tenido un problema con el personal estable?**

**C. P:** Nosotros tenemos acá una cosa particular y es contamos con algunos colaboradores que tienen más de 20 años trabajando aquí y sacarle al personal ese chip y meterle la nueva moda servicios o nueva forma de brindar un servicio es difícil. Yo tengo 20 años en esto de servicios y me ha tocado esa tarea de mejorar o cambiar la forma de realizar aquí el servicio y les digo algo ha sido bien difícil cambiar eso.

**E: ¿Cuáles son las fallas que más se evidencia en el servicio?**

**C. P:** Ok. Miren hoy hay evento y les muestro una foto y la hora donde se evidencia que las mesas se encuentran sin platos sin cubiertos y miren la hora y eso ya debería de estar listo para el almuerzo de las 12:30 del día y el control de eso yo no debería estar haciendo, más bien es el capitán el que debería verificar eso. Bueno le jale las orejas al capitán, pero él quiere seguir haciendo lo de siempre, todo a última hora.

**Tabla B. 3 Entrevista a Experto en prestación de servicios**

<i>Entrevista # 3</i>	
<b>Nombre:</b>	Diego Loor -Tecnólogo en seguridad Alimentaria
<b>Cargo actual:</b>	Encargado del área de producción de Chef Express
<b>Duración:</b>	45 minutos

**E: ¿Que es para usted calidad del servicio?**

**D. L:** Es el nivel de servicio que ofrece un determinado establecimiento donde se debe asegurar que la comida sea segura.

**E: ¿En qué área se encuentra trabajando?**

**D. L** En Servicio de Catering

**E: ¿Cuáles son los procesos que cumplen en el área de cocina y servicio?**

**D. L** en la parte de la cocina comenzamos a cuidar los procesos desde que llega la materia prima hasta que recepción, almacenamiento, procedimientos, ensamblado porque nosotros tenemos que distribuir la comida hasta preparar y enviar; todos esos procesos son cuidados, desde que registramos el producto tenemos que verificar el peso y, comprobar que los productos estén dentro de los estándares de calidad, por ejemplo que no tenga humedad, que no tenga abolladura y que no presente plagas, para luego proceder a su lavado respectivo y almacenamiento. En el área donde se cocina debe ser limpia satanizada y que todo el personal debe tener cofia, mascarilla y guante para evitar cualquier tipo de contaminación. Una vez pasado reparación se procede a embalar que es sellar herméticamente siempre y cuando cumpla con los rangos de temperatura que debe ser la salida superior a los 80° para que la recepción sea de 60° o más y luego de eso se le pasa a los de servicio con bandeja metálica para volver a verificar que este dentro del rango de calidad de temperatura establecido. Eso en cuanto a la cocina y lo que es servicio, lo primero es la limpieza al momento que uno termina un proceso, debe quedar limpia la estación y cada instrumento sea específicamente para cada producto, no utilizar un cuchillo que corta pescado para la carne roja o pollo, ya que eso es contaminación cruzada.

No todas las comidas le parecerán buenas a las personas, ejemplo a mí me gusta el seco de carne, pero a usted no le puede gustar, pero es como te lo brindo, te lo sirvo y la presentación del plato.

**E: ¿Entonces usted considera que los estándares influyen en la calidad?**

**D. L:** Si, Se trata de buscar satisfacción del mismo en base a como se le brinda el producto. Primero tienes que cumplir sus expectativas un trato cortés, tiene que demostrar amabilidad, sentir empatía al momento de hacerlo, que los tiempos mejoren, aunque eso tiene que ver directamente con el personal o sea planteando objetivos o directrices Smart que son: específico, medible, alcanzable, reales, con tiempo. Todo lo que hace una persona debe tener objetivos. El específico (es como lo quiere) medible (cuando lo quiere), alcanzable (algo que pueda hacerlo sin que afecte la jornada de trabajo) reales (algo que se puede cumplir) y tiempo (controlar las tareas).

**E: ¿Cómo se logra transmitir al personal la importancia de los estándares de servicio y cuál sería es el mayor reto?**

**D. L:** el reto sería a personas que tienen antigüedad en la empresa porque por sí mismo dicen que son personas indispensables, cuando es así darle sentido de pertenencia que ellos se sientan dueños de los puestos, que ellos sientan que su nombre, sus servicios su trabajo es lo que implica que es lo que brindan al cliente y eso es lo perdura de cliente a cliente, puede ser que capte más venta. Además, brindándole un rol que se puede desempeñar, quiere decir, si quiere cambiar un estándar hay que predicar mediante el ejemplo hazlo tu primero y si lo enseñas y al mismo tiempo demostrarle que se puede ejecutar que es algo no te lo inventas para fastidiarles a vida, es algo que se pueda cumplir y que ayude a mejorar la calidad de servicio y al mismo tiempo se sientan comprometido con la empresa.

**Tabla B. 4 Entrevista al Gerente de PLYC**

<i>Entrevista # 4</i>	
<b>Nombre:</b>	Ing. Enrique Arosemena
<b>Cargo actual:</b>	Gerente de Puerto Lucia Yacht Club
<b>Duración:</b>	19 minutos

**E: ¿Qué espera usted del proyecto?**

**E. A:** Ahora estamos enfocados en mejorar todo el servicio, desde que se hace el pedido que llega al cliente, actualmente estamos mejorando la parte del servicio, acabamos de contratar a un experto para que dé capacitaciones al personal, ahora mismo estamos empezando con los eventuales. Pero aún nos queda la parte de la cocina es indispensable por lo tanto queremos un diseño de procesos en el área de cocina, sin embargo, entiendo que por cuestiones de tiempo no se pueda realizar a profundidad.

**E: ¿Existe un manual de proceso que realizaron otros estudiantes?**

**E. A:** Si hay uno que trabajo unas estudiantes de la Espol anteriormente, pero lo que pasa es que si ustedes revisan ellos hicieron sobre servicios y en general, pero queremos algo más detallado y que se concentren en la cocina. Normalmente es que cuando uno hace un edificio uno arranca con diseñar la estructura, en caso de la gestión de un negocio una parte en este caso la cocina o el servicio son unas series de procesos que deben darse. Por ejemplo, el mise en place depende del histórico que el club diga, que los días miércoles jueves y viernes se venda, pero si no tiene que vender en esos días, no va a realizar mise en place, porque presume que no habrá gente. El deber ser de un restaurante es tener listo las cosas. Normalmente los ingenieros hacen el plano y describen con casillero con piola como se hace todo el proceso.

**E: ¿Cada cuánto tiempo su personal de trabajo recibe capacitación?**

**E. A:** La verdad eso no se realizan con frecuencia, actualmente nos estamos enfocando en eso.

**E: ¿Tiene conocimiento de lo que es un estándar de servicio?**

**E. A:** No estoy seguro si es todo aquellos de estandarización, pero en mi humilde criterio pienso que son proceso que deben cumplirse en un tiempo límite.

**E: ¿Dónde considera que se encuentra el problema del restaurante?**

**E. A:** en teoría se supone que el registro de la comanda no debe demorarse más de lo debido, en caso que el pedido no salga, se supone que es de la cocina el problema. Podría pasar que el chef no se encuentra en la cocina y sube después de varios minutos, debido a esto el pedido sale después de 35 minutos influyendo negativamente en la rapidez del servicio. El problema lamentablemente aquí es de ambos, no si el problema aquí es nivel de desorden que hacen que muchas veces no vean la comandan o revisan

## APÉNDICE C

### Ficha de observación

	<b>Ficha de Observación para Estándar de Servicios para el área de Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club</b>		
<b>Observador 1</b>	Ivana Rendón	<b>Observador 2</b>	Xiomar Aroca
<b>Objeto para observar:</b> Puerto Lucia Yacht Club			
<p>La presente ficha tiene como finalidad recolectar datos relevantes a partir de la actividad de observación diferentes servicios que ofrece de Puerto Lucia Yacht Club, a sus socios y colaboradores para saber sobre sus gustos preferencias y necesidades.</p>			
<b>Fecha de observación</b>			
<b>Hora de observación</b>			
<b>Nombre del evento</b>			
<b>Mise place sala:</b> preparación y disposición de ingredientes, utensilios y menaje.			
<b>Servicios:</b> Rapidez del servicio (tiempos), forma de entregar el producto, montaje de mesa, supervisión.			
<b>Infraestructura:</b> decoración del ambiente, estado del mobiliario, climatización del local.			
<b>Limpieza:</b> pisos del salón, mantelería, sillas, utensilios, cubertería, cristalería, zona de bar.			
<b>Presentación del personal:</b> uniforme, imagen, higiene personal.			
<b>Frecuencia de cliente:</b> invitados, particulares e instalaciones usadas.			
<b>Atención:</b> organización, capacidad de resolver problemas, atención Cordial y pertinente.			
<b>Observaciones generales</b>			

### **Ilustración C.1 Cafeteria la Gaviota**



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

### **Ilustración C.2 Restaurante Albatros**



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

### Ilustración C.3 Muelle de Puerto Lucía Yacht Club



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

### Ilustración C.4 Piscina de Puerto Lucia Yacht Club



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

**Ilustración C.5 Bar de la cafetería Gaviota**



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

**Ilustración C 6. Gaviota**



Tomado por: Ivana Rendón (2019)

## APÉNDICE D



### Encuesta para un Estándar de servicio para el Restaurante

#### “Puerto Lucia Yacht Club”



Estimado(a), con el interés de mejorar las funciones de personal de servicios del Departamento de alimentos y bebidas, nos gustaría saber su experiencia con respecto a al servicio que ofrece el Restaurante de Puerto Lucia Yacht Club. Su respuesta será manejada con total confidencialidad y utilizada de forma estricta para fines académicos.

Se le agradece de forma muy especial su colaboración por responder las preguntas que encontrará a continuación:

**Califique con una x su nivel de satisfacción de acuerdo a la escala de clasificación:**

**1) ¿En qué rango de edad se encuentra?**

16 a 26 años  27 a 37 años

38 a 48 años  Más de 49 años

**2) ¿Con qué Género se identifica? M  F  Otro**

**3) ¿Con qué frecuencia visita este restaurante de Puerto lucia yacht club?**

Es la primera vez

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Una vez al mes

Varias veces al mes

**4) ¿El personal del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club es amable y cortés con usted?**

Totalmente desacuerdo

En Desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**5) ¿El personal del restaurante le inspira confianza? Sí  No**

**6) ¿Considera que el personal de servicio tiene un aspecto adecuado y pulcro?**

Totalmente desacuerdo

En Desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**7) ¿Cómo califica el estado de los elementos como servilletas, vasos, platos y utensilios que le suministra el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club?**

Pésimo

Regular

Aceptable

Bueno

Excelente

No evidenciado

**8) ¿Cómo califica el estado de las instalaciones del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club?**

Pésimo

Regular

Aceptable

Bueno

Excelente

**9) ¿El tiempo de servicio estuvo dentro del tiempo esperado?**

Totalmente desacuerdo

En Desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**10) ¿Cuándo usted tiene un problema o queja, el personal del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club muestra su interés por solucionarlo?**

Nunca

A veces

Con frecuencia

Siempre

No tiene conocimiento

**11) ¿El personal del establecimiento de Puerto Lucia Yacht Club se interesa por sus necesidades o sugerencias?**

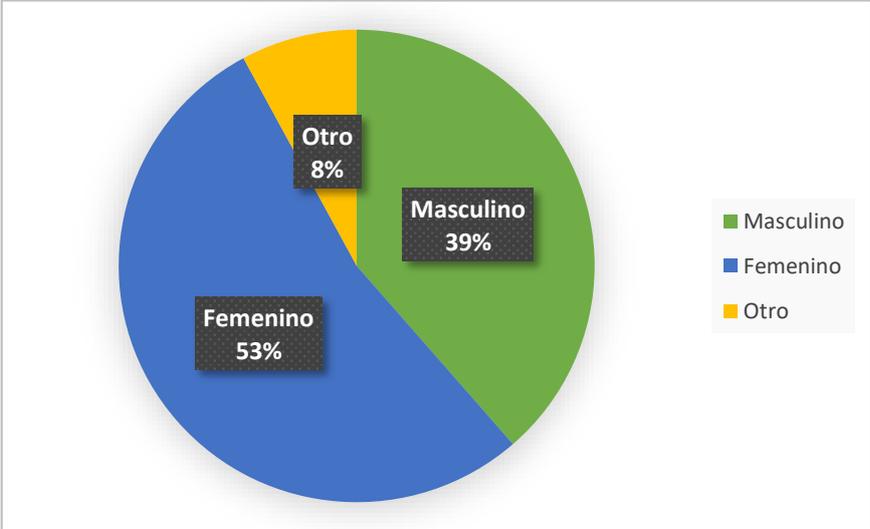
Nunca

A veces

Siempre

**Resultados de las encuestas**

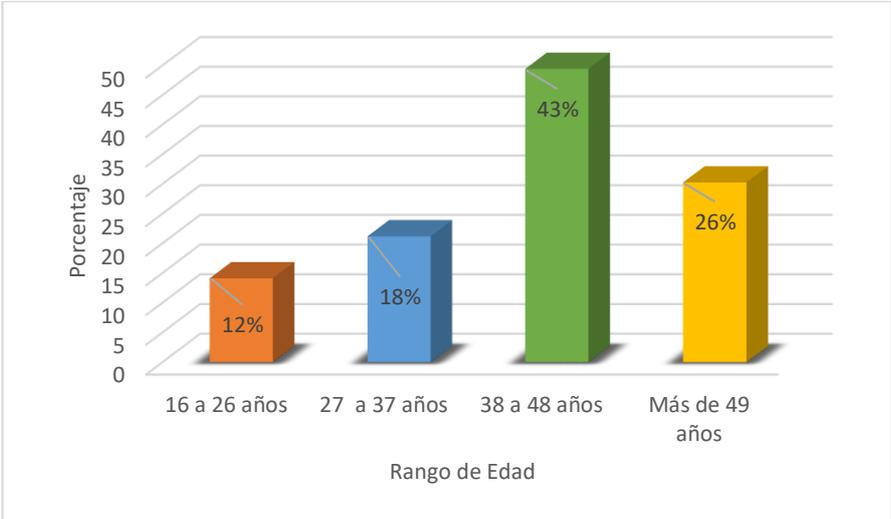
**Gráfico 1 ¿En qué rango de edad se encuentra?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

El gráfico muestra un alto porcentaje del género femenino que asiste mayormente al club reflejando que las instalaciones son utilizadas con fines recreativos familiar.

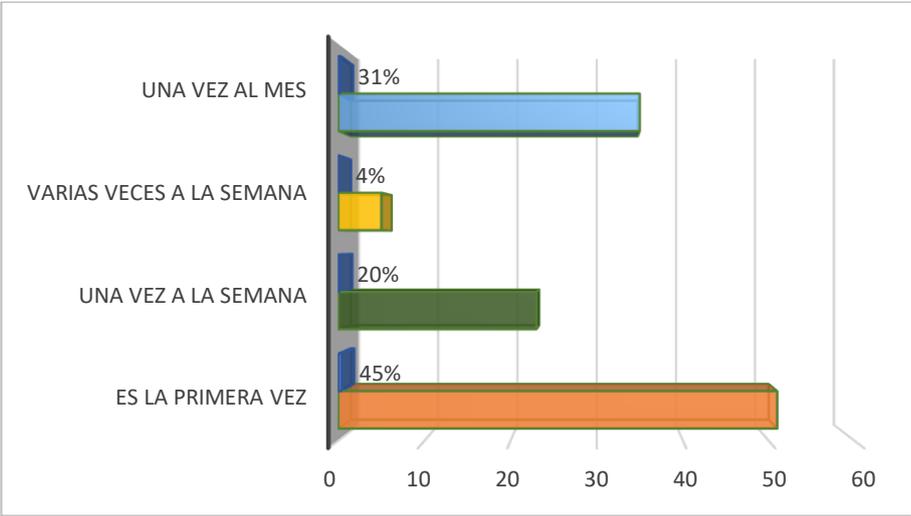
**Gráfico 2 ¿En qué rango de edad se encuentra?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

De acuerdo al gráfico se puede determinar que el club presenta una acogida potencial de cliente que se encuentra entre los 30 a 50 años, pero también se puede evidenciar que hay una oportunidad de captar nuevos socios independientes, que en su mayoría serían hijos de socios e invitados que representan 12% de los encuestados.

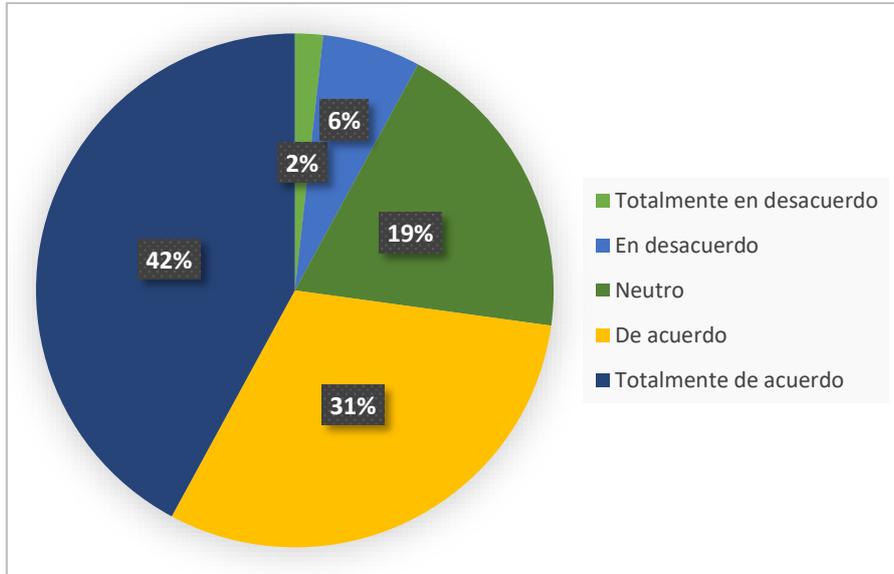
**Gráfico 3 ¿Con qué frecuencia visita el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

Según los datos obtenidos en la encuesta se detalla que la mayoría de las personas han ido por primera vez, lo que se determina que son invitados en algún evento, esto se considera la posibilidad de captar nuevos clientes.

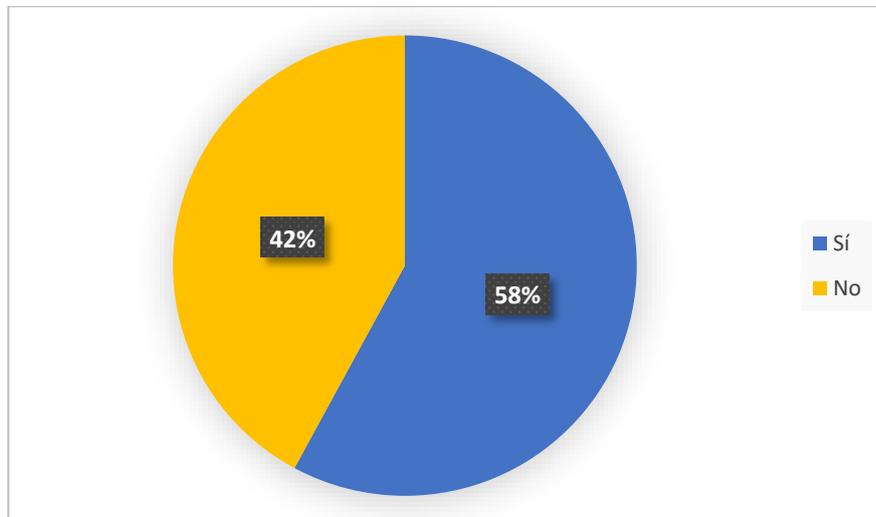
**Gráfico 4 ¿El personal del restaurante de Puerto Lucia Yacht club es amable y cortés con usted?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

La ventaja del restaurante es que dispone de un personal que tiene empatía por sus clientes, lo que contribuye a mejorar la imagen del club.

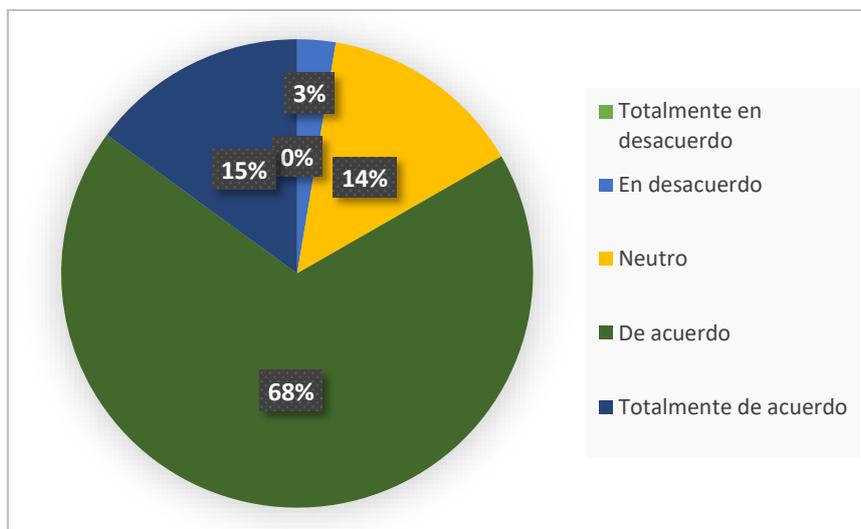
**Gráfico 5 ¿El personal del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club le inspira confianza?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

El club tiene una de los mayores retos del servicio es ofrecer seguridad a sus comensales, siendo una de las funciones que determina el deseo de volver al lugar.

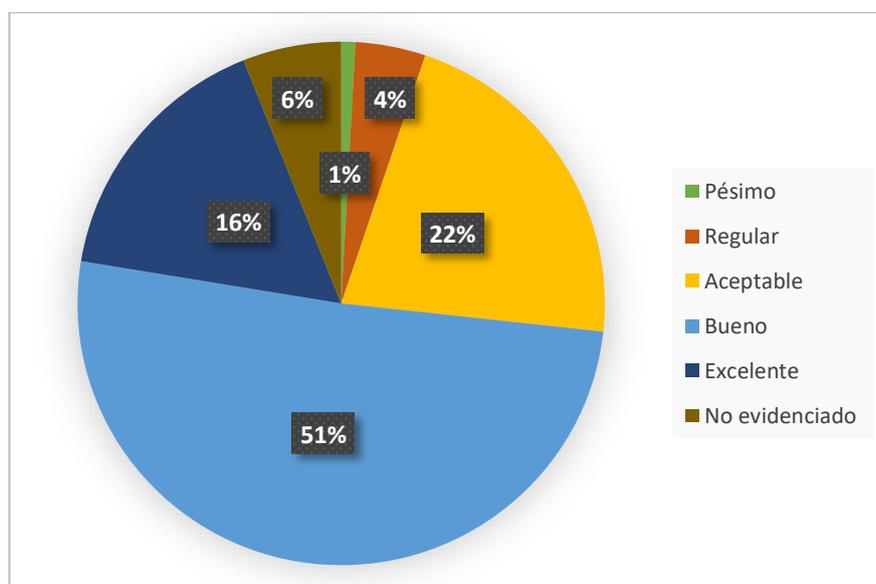
**Gráfico 6 ¿Considera que el personal de servicio del restaurante de Puerto Lucia Yacht club tiene un aspecto adecuado y pulcro?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

Mantener una imagen pulcra es parte fundamental de toda organización, por lo que requiere siempre la verificación para mantener altos estándares de servicio.

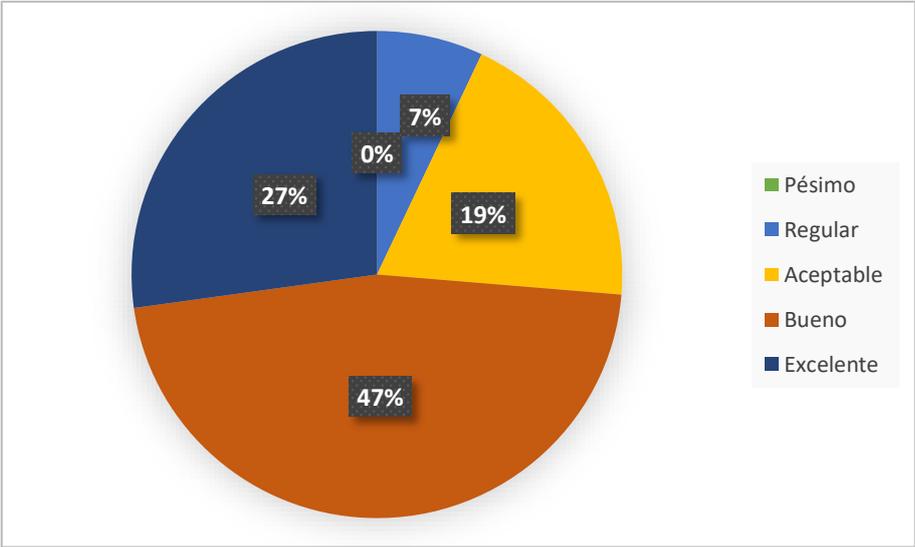
**Gráfico 7 ¿Cómo califica el estado de los elementos como servilletas, vasos, platos y utensilios que le suministra el restaurante de Puerto Lucia Yacht Club?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

Los elementos que forman parte del servicio es parte de la imagen del negocio, por lo que requiere que siempre sean revisados minuciosamente y aquellos que no cumplan deben ser reemplazados para mantener el status.

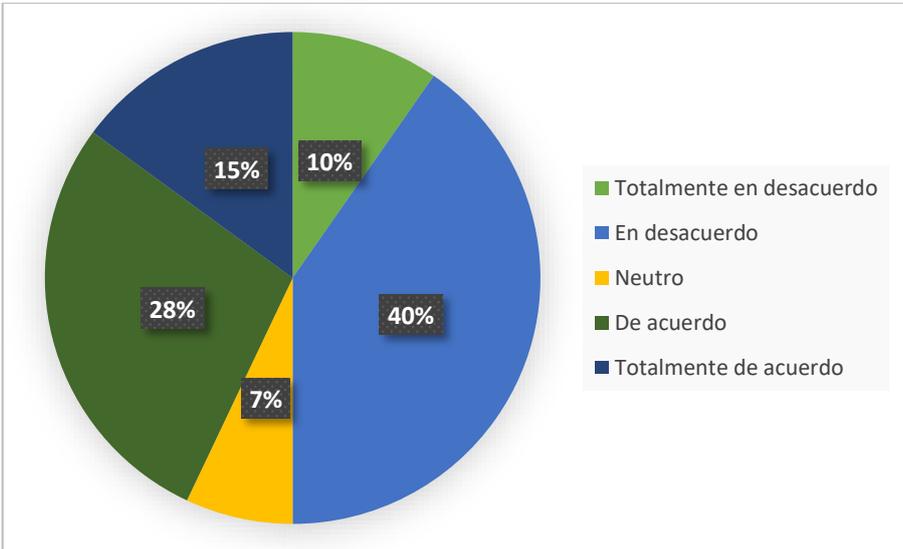
**Gráfico 8 ¿Cómo califica el estado de las instalaciones del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club?**



Realizado: Los autores  
Tomado: Programa Excel

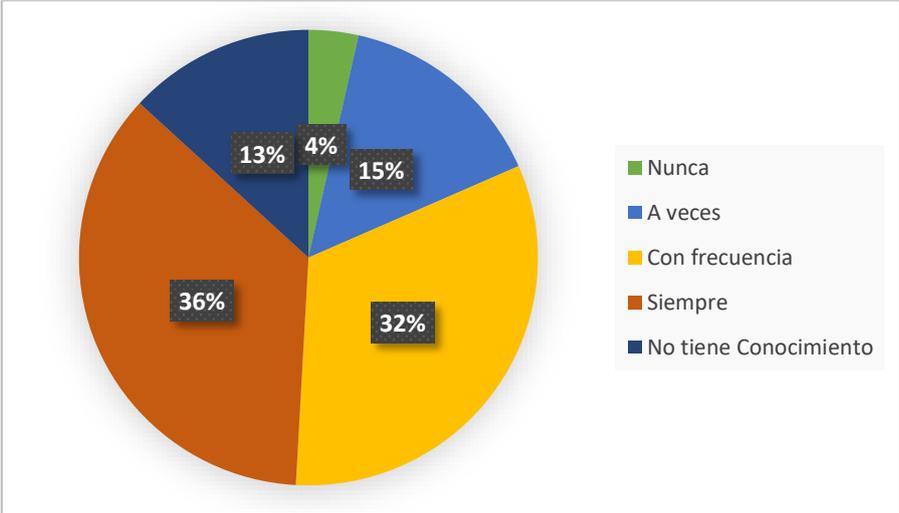
Los encuestados determinaron que las instalaciones en el club son adecuadas, con una correcta distribución y ambiente limpio y en buen estado.

**Gráfico 9 ¿El tiempo de entrega del pedido estuvo dentro de lo esperado?**



De acuerdo al gráfico se puede deducir que el restaurante presenta un problema de gestión de los tiempos en la entrega del pedido de la cocina, por lo requiere urgentemente tomar mejores decisiones respecto a la organización del barómetro de espera. Es decir, establecer tiempo de actividades dentro de la cocina, así como verificar que se cumplan las correctamente.

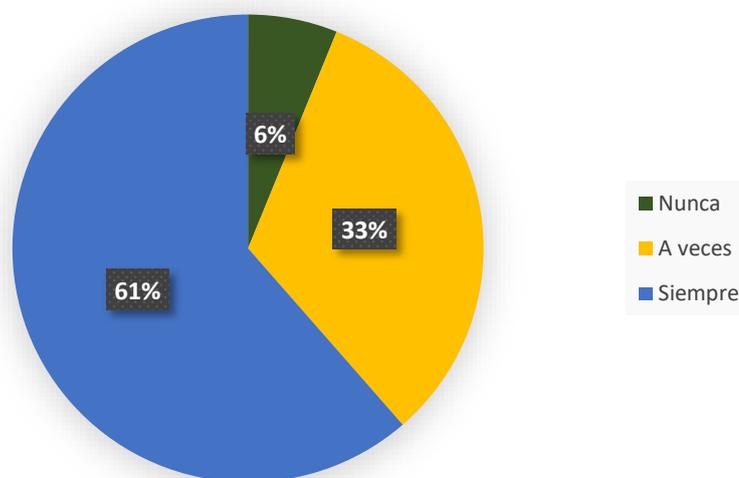
**Gráfico 10 ¿Cuándo usted tiene un problema o queja, el personal del restaurante de Puerto Lucia Yacht Club muestra su interés por solucionarlo?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

El gráfico muestra que el personal no tiene mayor problema en resolver problema, sin embargo, un 19% tiene inconformidades en la atención, por lo que se requiere optimar los pasos a seguir durante reclamos y quejas que se presenten durante el servicio, siendo importante que se den capacitaciones sobre atención al cliente.

**Gráfico 11 ¿El personal del establecimiento de puerto Lucia Yacht Club se interesa por sus necesidades o sugerencias?**



**Realizado:** Los autores  
**Tomado:** Programa Excel

Los encuestados con 61% se encuentran de acuerdo en que el personal se interesa por sus necesidades, lo que hace que tenga confianza en dar opiniones sobre cualquier aspecto que consideran relevante.

## APÉNDICE E

### Validación de Prototipo de baja

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE PROTOTIPO DE BAJA FIDELIDAD			
CRITERIOS	PARAMETROS		CALIFICACIÓN
Organización y Formato	0-3	El manual y la organización del material, puede resultar confuso para el lector. No emplea viñetas para destacar lo más relevante de la información.	
	4-7	El manual ofrece información adecuada y concreta, en su mayor parte organizada y relacionada con el tema.	
	8-10	El manual tiene un formato atractivo, presenta información concreta y bien organizada relativa a las ideas principales del tema. Emplea adecuadamente listados y viñetas.	9
Contenido Visual	0-3	No se incluyen elementos gráficos o imágenes que apoyen la representación o comprensión del contenido del manual.	
	4-7	Se incluyen al menos dos elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen a la comprensión del contenido.	
	8-10	Se incluyen tres o más elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen significativamente a la comprensión del contenido así como a realzar su atractivo y motivar al lector.	8
Contenido	0-3	Cubre pocos o ningún tema, no proporciona detalle ni ejemplos. El conocimiento nulo.	
	4-7	Cubre algunos temas con cierta profundidad, no proporcionando detalle ni ejemplos. El conocimiento es carente.	
	8-10	Cubre la mayoría de los temas y puntos a profundidad, con cierto detalle, y ejemplos. El conocimiento del tema es bueno.	9
		<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	<i>Mejorar los procesos de cocina</i>		
<i>Encargado del área de producción de Chef López</i>	<i>Diego Loer</i>	<i>Juan Diego</i>	
CARGO	NOMBRE	FIRMA	

Scanned with  
CamScanner

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE PROTOTIPO DE BAJA FIDELIDAD			
CRITERIOS	PARAMETROS		CALIFICACIÓN
Organización y Formato	0-3	El manual y la organización del material, puede resultar confuso para el lector. No emplea viñetas para destacar lo más relevante de la información.	5
	4-7	El manual ofrece información adecuada y concreta, en su mayor parte organizada y relacionada con el tema.	
	8-10	El manual tiene un formato atractivo, presenta información concreta y bien organizada relativa a las ideas principales del tema. Emplea adecuadamente listados y viñetas.	
Contenido Visual	0-3	No se incluyen elementos gráficos o imágenes que apoyen la representación o comprensión del contenido del manual.	10
	4-7	Se incluyen al menos dos elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen a la comprensión del contenido.	
	8-10	Se incluyen tres o más elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen significativamente a la comprensión del contenido así como a realizar su atractivo y motivar al lector.	
Contenido	0-3	Cubre pocos o ningún tema, no proporciona detalle ni ejemplos. El conocimiento nulo.	8
	4-7	Cubre algunos temas con cierta profundidad, no proporcionando detalle ni ejemplos. El conocimiento es carente.	
	8-10	Cubre la mayoría de los temas y puntos a profundidad, con cierto detalle, y ejemplos. El conocimiento del tema es bueno.	
<b>TOTAL</b>			
OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	N/A		
Docente. CARGO	Gabriel Azellano NOMBRE	Gabriel Azellano FIRMA	

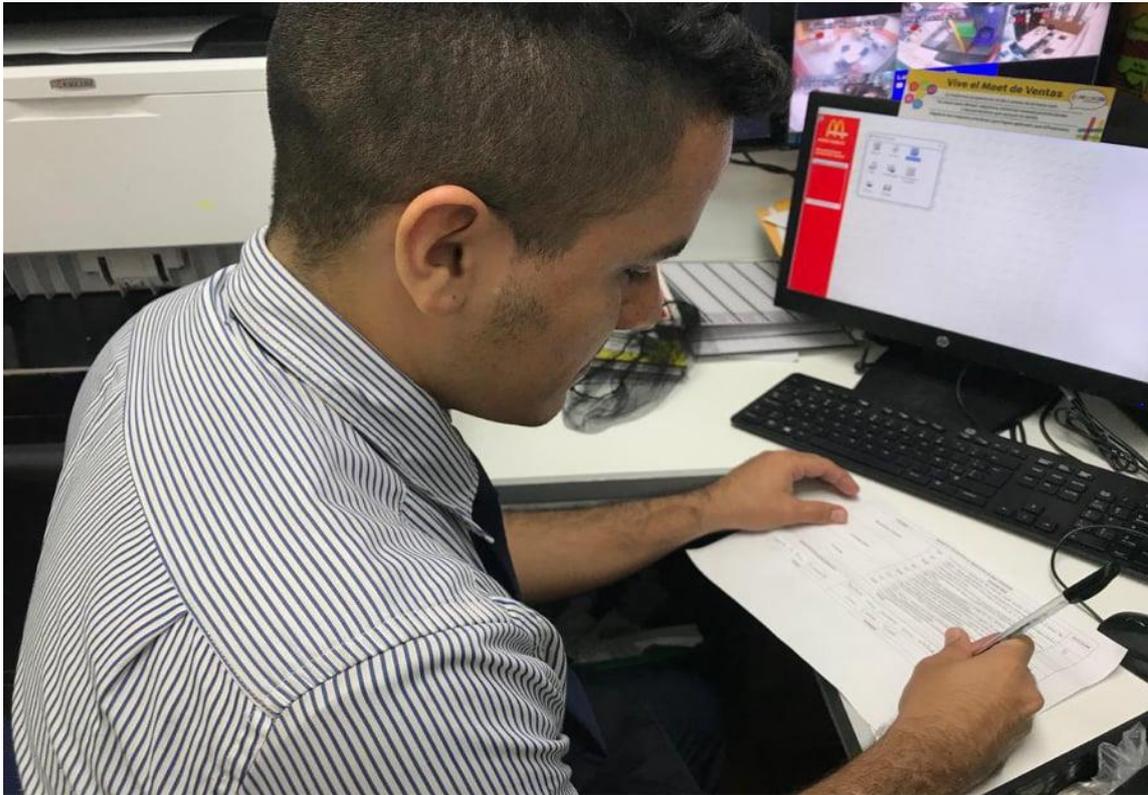
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE PROTOTIPO DE BAJA FIDELIDAD			
CRITERIOS	PARAMETROS		CALIFICACIÓN
Organización y Formato	0-3	El manual y la organización del material, puede resultar confuso para el lector. No emplea viñetas para destacar lo más relevante de la información.	10
	4-7	El manual ofrece información adecuada y concreta, en su mayor parte organizada y relacionada con el tema.	
	8-10	El manual tiene un formato atractivo, presenta información concreta y bien organizada relativa a las ideas principales del tema. Emplea adecuadamente listados y viñetas.	
Contenido Visual	0-3	No se incluyen elementos gráficos o imágenes que apoyen la representación o comprensión del contenido del manual.	10
	4-7	Se incluyen al menos dos elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen a la comprensión del contenido.	
	8-10	Se incluyen tres o más elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen significativamente a la comprensión del contenido así como a realizar su atractivo y motivar al lector.	
Contenido	0-3	Cubre pocos o ningún tema, no proporciona detalle ni ejemplos. El conocimiento nulo.	10
	4-7	Cubre algunos temas con cierta profundidad, no proporcionando detalle ni ejemplos. El conocimiento es carente.	
	8-10	Cubre la mayoría de los temas y puntos a profundidad, con cierto detalle, y ejemplos. El conocimiento del tema es bueno.	
<b>TOTAL</b>			
OBSERVACIONES/SUGERENCIAS			
Docente. CARGO	Ledy Sb Navarrek NOMBRE	Ledy Sb Navarrek FIRMA	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE PROTOTIPO DE BAJA FIDELIDAD			
CRITERIOS	PARAMETROS		CALIFICACIÓN
Organización y Formato	0-3	El manual y la organización del material, puede resultar confuso para el lector. No emplea viñetas para destacar lo más relevante de la información.	5
	4-7	El manual ofrece información adecuada y concreta, en su mayor parte organizada y relacionada con el tema.	
	8-10	El manual tiene un formato atractivo, presenta información concreta y bien organizada relativa a las ideas principales del tema. Emplea adecuadamente listados y viñetas.	
Contenido Visual	0-3	No se incluyen elementos gráficos o imágenes que apoyen la representación o comprensión del contenido del manual.	9
	4-7	Se incluyen al menos dos elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen a la comprensión del contenido.	
	8-10	Se incluyen tres o más elementos gráficos o imágenes de calidad y pertinentes al texto del manual, que contribuyen significativamente a la comprensión del contenido así como a realizar su atractivo y motivar al lector.	
Contenido	0-3	Cubre pocos o ningún tema, no proporciona detalle ni ejemplos. El conocimiento nulo.	8
	4-7	Cubre algunos temas con cierta profundidad, no proporcionando detalle ni ejemplos. El conocimiento es carente.	
	8-10	Cubre la mayoría de los temas y puntos a profundidad, con cierto detalle, y ejemplos. El conocimiento del tema es bueno.	
		<b>TOTAL</b>	<b>22</b>
OBSERVACIONES/SUGERENCIAS			Definir otros procesos como elaboración de platos.
Gerente de Area McDonalds		Juan Carlos Toral	
CARGO		NOMBRE	FIRMA

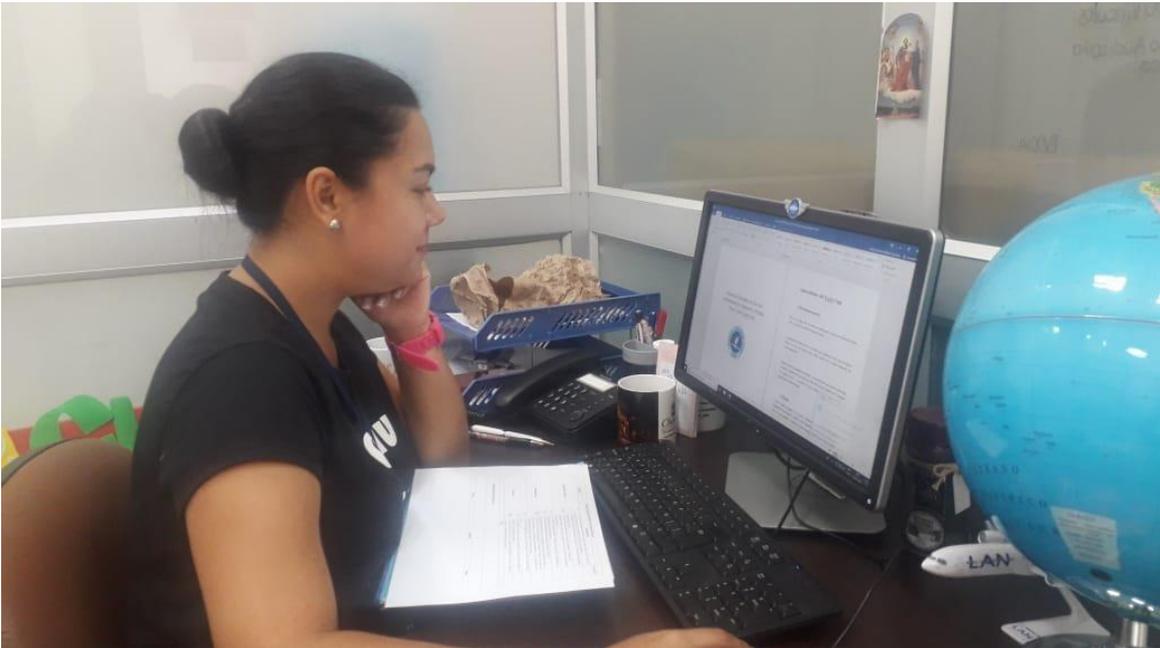
**Ilustración E. 1 Validación de prototipo de baja. MSc. Lady Soto**



**Ilustración E. 3 Validación de prototipo de baja. Tnlgo. Diego Loor**



**Ilustración E. 4 Validación de prototipo de baja. MSc. Gabriela Arellano**



## Validación de Prototipo de alta

### VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD

En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.					✓					
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					✓					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.					✓					

Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.

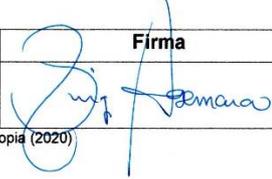
- ¿Queda conforme con la propuesta presentada?

Sí

No

N/A

<b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b> - Práctico y Aplicable, muy útil	<b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b> - Ninguno
---	--

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
ENRIQUE BARRERA	

Elaboración propia (2020)

### VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD

En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.					✓					
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					✓					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.					✓					

Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.

- ¿Queda conforme con la propuesta presentada?

Sí

No

N/A

<b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b> ① ORGANIZACIÓN CON LETREROS ② INSTALACIÓN DE LAVABO DE MANOS	<b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b>
--	---

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
INS. CARLOS PORRUGAT MINA	

Elaboración propia (2020)

**VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD**

*En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.*

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.					X					
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					X					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.					X					

**Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.**

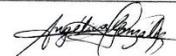
- ¿Queda conforme con la propuesta presentada?

Sí

No

N/A

<p><b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b></p> <p><i>El detalle de las actividades.</i></p>	<p><b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b></p> <p>_____</p>
---	---

Nombre	Firma
<i>Maria Angélica González Herrera</i>	

Elaboración propia (2020)

**VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD**

*En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.*

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.					/					
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					/					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.					/					

**Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.**

- ¿Queda conforme con la propuesta presentada?

Sí

No

N/A

<p><b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b></p> <p><i>Estandarización del Servicio.</i></p>	<p><b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b></p> <p><i>Los tiempos del Servicio.</i></p>
--	--

Nombre	Firma
<i>Elvis Javier Rodríguez Catuto</i>	

Elaboración propia (2020)

**VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD**

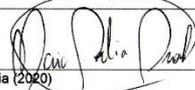
En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.					X					
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					X					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.					X					

Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.

- ¿Queda conforme con la propuesta presentada? Sí  No  N/A

<b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b> El orden de la cocina y los pasos para atención al cliente.	<b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b> Creo que es necesario poner lo que <u>NO</u> se debe hacer, (errores comunes).
--	---

<b>Nombre</b> Cecilia Deust	<b>Firma</b> 
--------------------------------	--

Elaboración propia (2020)

**VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD**

En una escala del 1 al 10, donde 1 es "deficiente", 5 "ideal" y 10 "excesivo", evalúe los siguientes aspectos del proyecto.

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Números de actividades propuestas en el estándar de servicios.							✓			
2. Los pasos profundizan y cubren los diferentes aspectos del servicio.					✓					
3. Ofrece la orientación que los empleados necesitan para mejorar su desempeño.						✓				

Luego de ver y analizar la propuesta del estándar de servicios.

- ¿Queda conforme con la propuesta presentada? Sí  No  N/A

<b>Aspecto que más le agrada de la propuesta:</b> Cocina y Servicio Izabizosa de una forma mas ordenada para la satisfacción del socio	<b>Aspecto que menos le agrada de la propuesta:</b>
---	---

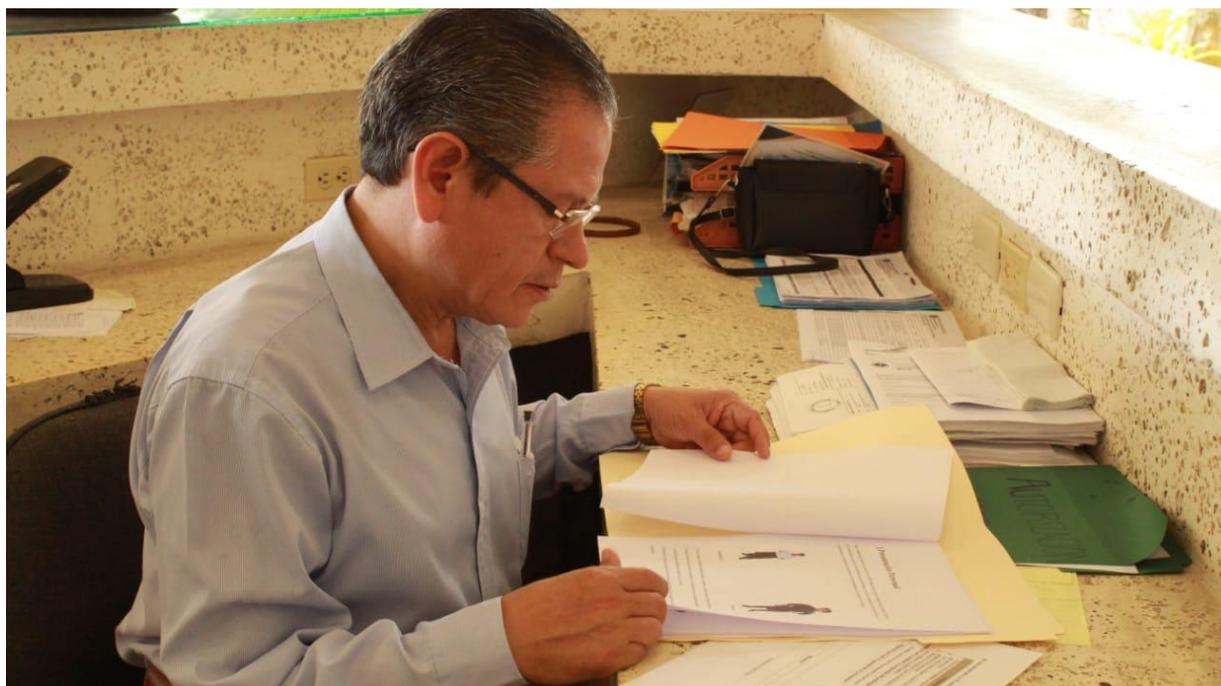
<b>Nombre</b> Hónica Coello Armstrong	<b>Firma</b> 
--	--

Elaboración propia (2020)

**Ilustración E. 1 Validación de prototipo de alta. Coordinadora de Eventos**



**Ilustración E. 2 Validación de prototipo de alta. Jefe del departamento de A&B**



**Ilustración E. 3 Validación de prototipo de alta. Personal de servicio**



**Ilustración E. 4 Validación de prototipo de alta fidelidad. Cliente**



**Ilustración E. 5 Validación de prototipo de alta fidelidad. Gerente**



**Ilustración E. 6 Validación de prototipo de alta. Personal de trabajo de PLYC**

