



DECANATO DE TURISMO

Título:

**Estrategia de Mejora en la Calidad del Servicio
de un Restaurante de Comida Rápida.**

Sustentado por:

Génesis Oguisten 2011-0796

Asesores

Natividad Pantaleón

Isabel Carvajal

**Monografía para optar por el título de
Licenciatura en Administración Turística**

Distrito Nacional, República Dominicana

Julio 2017

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	I
DEDICATORIAS.....	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
CAPÍTULO I:	
Calidad En Los Servicios En Los Restaurantes De Comida Rápida	
1.1 Origen y evolución de la calidad en los servicios	2
1.2 Origen y evolución	2
1.3 Historia y evolución de los restaurantes de comida rápida.....	5
1.4 Características en los restaurantes de comida rápida.....	6
1.5 Tipos de servicios ofrecidos en los restaurantes de comida rápida.....	8
CAPÍTULO II:	
Calidad en los Servicios en el Restaurante KFC Ave. Núñez De Cáceres. Santo Domingo, R.D.	
2.1 Reseña Histórica	11
2.2 Tipo de Servicios que ofrecen los Restaurantes KFC	12
2.3 Análisis FODA de los restaurantes de comida rápida KFC.	12
2.4 Diagnostico de la calidad de los servicios en el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.	13
CAPÍTULO III:	
Plan Estratégico de la Calidad de los Servicios para el Restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.	
3.1 Presentación de resultados de las Encuestas.....	17
3.2 Presentación resultados de las Entrevistas.....	26
3.4 Determinación de los objetivos.....	32
3.5 Propuesta de mejora en la calidad de los servicios.....	33
CONCLUSIÓN	VII
RECOMENDACIONES	IX
BIBLIOGRAFÍA.....	XI
ANEXO	

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad *Apec*, *UNAPEC* por haberme permitido formar parte de esta gran familia, por brindarme la oportunidad de alcanzar esta meta ser Licenciadas en Administración Turística y Hotelera Mención Marketing y Gestión Turístico, gracias por ser el canal que me permitió conectarme con el conocimiento.

A mis amigos y familiares que fueron un gran pilar en los buenos y malos momentos durante estos años de estudios.

Gracias a nuestros profesores por compartir sus valiosas experiencias y enseñanzas con nosotras, especialmente, *Isabel Carvajal*, *Rayza González*, pero sobre todo a mi asesora *Natividad Pantaleón*, gracias por su apoyo, dedicación y paciencia al encaminarme en este proyecto que fue de suma importancia para mí, usted es alguien a quien admiro y respeto bastante, muchas gracias por todo.

DEDICATORIAS

A **DIOS** todopoderoso, el que siempre le pedía para culminar esta etapa y me guie por el camino correcto GRACIAS, tu nunca me desamparas.

A mis amores eternos, mis padres: **Yelfet Oguisten & María Esther Peña** por darme la vida, por su amor, por enseñarme que hay que ser alguien en la vida y siempre ir hacia adelante, por inculcarme los mejores valores, por confiar en mí, hoy nuestro sueño en común esta realizado no caben palabras para agradecerles por tanto y todo.

A mis amigos Laurabel Peralta Encarnación y Manuel De los Santos los cuales con paciencia y dedicación me ayudaron a salir adelante en mi trabajo, gracias por siempre darme animo de no tirar la toalla. Ya puedo decir que ¡Lo Logre! .

RESUMEN EJECUTIVO

La aparición de la calidad en los servicios ha provocado más exigencia por parte de los consumidores. Debido a esto todas las empresas emplean un sistema de calidad pero no de la misma manera, gracias a sus estándares de eficacia hacen diferencia entre ellas. El presente estudio tuvo la finalidad de diseñar un plan de mejora en la calidad de los servicios, a fin de promover una mejor experiencia a cada cliente. Para poder realizar el plan de mejora en la calidad de los servicios del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres se realizó un levantamiento y a su vez se identificó a través de un análisis FODA cuáles eran sus amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas con los datos arrojado con este método se pudo identificar cual era la principal oportunidad de mejora en los servicios que están ofreciendo, para obtener los resultados fueron utilizado los métodos de Entrevista y Sondeo los cuales mostraron que la empresa no tiene una fuerte calidad y responsabilidad con sus clientes, pues un 15% de los clientes están insatisfacción con el servicio adquirido. Además, la entrevista por parte de sus empleados mostró una desmotivación por parte de ellos, y esto es debido a que no poseen un personal a cargo de darles seguimiento a los colaboradores. Es por todo lo anterior escrito que se recomendó la elaboración de una mejora en la calidad haciendo un diagnóstico de la deficiencia que poseen en su calidad y así analizar los resultados y preparar del plan de acción de mejora.

INTRODUCCIÓN

Con la implementación de la mejora de calidad “se incrementan las probabilidades de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas” (Gilberto Quesada Madriz, 2005). Esta realidad ha permitido que los restaurantes cada día más luchen por tener una excelencia en su calidad de servicios. Ya que, al ofrecer sus servicios con altos estándares de calidad, los restaurantes pueden establecer fidelidad con cada uno de sus clientes, y a la vez obtener mayor cantidad de consumidores. Esto ha provocado la aparición de diversas certificaciones de calidad, según (Peter Gazsi , 2012) la certificación de calidad será el resultado de un proceso en el que una serie de auditores calificados de una entidad de certificación acreditada lo que garantice que un producto o un sistema de gestión se ajustan a las características de la norma que se ha tomado como referencia. Esto permite conocer que tanta calidad en los servicios poseen los diversos restaurantes y al poseer estas certificaciones los clientes objetivos se siente en más comodidad al requerir sus servicios, debido a que deben regirse por normas ya establecidas, lo que ayuda a promover un grado de satisfacción superior de la clientela, entre otros beneficios.

Es por lo descrito que el presente estudio tuvo el objetivo de diseñar un plan de mejora en la calidad basado en las herramientas suministradas los estándares

de calidad para el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres. Pues se partió del supuesto que con este plan el restaurante podría construir una estrategia efectiva que le permitiera mejorar su posicionamiento, lo cual a su vez le ayudaría a incrementar su cartera de clientes y por ende sus niveles de ingresos y beneficios.

Para favorecer la obtención de los objetivos expresados se revisaron fuentes secundarias que permitieron obtener las informaciones que ayudaron a caracterizar el objeto de estudio y el campo de acción; así como la construcción del marco teórico de la investigación. Además, se llevó a cabo un análisis de sondeo que favoreció la determinación de los estilos del comportamiento del objeto de estudio. Además, se aplicaron diversos métodos, tanto teóricos como prácticos, para establecer el diagnóstico de la situación actual en lo concerniente a los mecanismos de calidad empleados por el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres, lo cual sirvió como fundamento o guía para la demostración y evaluación del instrumento de cambio “en la calidad del servicio” aplicado en el restaurante referido referida.

Finalmente, con relación a los métodos utilizados, se aplicaron el Analítico y el Deductivo. El analítico se utilizó porque la obtención de un plan exige examinar la situación actual del restaurante en el entorno a los mecanismos implementados. Mientras que el deductivo, se utilizó para dar orden a los capítulos que forman el estudio, pues se partió de indicios generales hasta

arribar a indicios particulares. Por esa razón, en el primer capítulo se presentan los aspectos generales relacionados con la calidad de los servicios. En el segundo y tercero se abordan informaciones particulares, resaltando en el segundo la descripción del restaurante objeto de este análisis, exponiendo su historia, servicios, y el diagnóstico de la situación de dichas estrategias. Mientras que en el tercero se presenta el diseño del plan de mejora en la calidad, propuesto para el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

CAPÍTULO I.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS EN LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA

Capítulo I: Calidad en los servicios en los restaurantes de comida rápida.

En el presente capítulo en primer lugar se exponen los aspectos generales relacionados con la calidad de servicios, resaltando su definición, origen y evolución, entre otros tópicos. Y, en segundo lugar, se explican los fundamentos teóricos referidos a la calidad de servicio.

1.1 Origen y evolución de la calidad en los servicios

Definición

Según (Joseph Juran, 2002) la calidad puede definirse como la ausencia de imperfecciones que pueden mostrarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

La calidad de servicio es de la extensión de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993).

1.2 Origen y evolución

Los primeros estudios enfocados en la calidad remonta a los años 30 previo a la segunda guerra mundial, la calidad no mostro avances notorios, pero se hicieron los primeros ensayos para lograr que esta se incrementara sustancialmente, los primeros estudios tuvieron inicios en el año 1933 por el

Doctor W.A Shward, de los Bell Laboratories, puso en práctica en concepto de control estadísticos de proceso por primera vez con visión en el campo industrial, su objetivo era de aumentar en términos de costo-beneficio las líneas de producción, el resultado fue el uso de la estadística de forma tal que la eficiencia para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con el objetivo de desarrollar la productividad y la calidad.

Cuando da inicio la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se transformó gradualmente y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue de esta forma que los estudios industriales que tenían el objetivo de elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevo a los norteamericanos a dar inicio a sistemas de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. La visión primordial de esta creación era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efectos productivo de esta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era primordial el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían. En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que era fabricados por lo menos un 3.45 no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los

paracaídas; a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado. Para lograr mejorar la calidad se crearon las primeras normas de calidad, para lograr un verdadero control de calidad se creó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inicio desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad de procedencia norteamericana funcionaron precisamente en la industria militar y fueron nombradas por normas Z1, Las ya mencionadas fueron de gran éxito para la industria norteamericana y dieron paso a incrementar nuevos estándares de calidad dramáticamente evitando así el mal gasto de vidas humanas; Gran Bretaña también aplico con el respaldo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho desde 1935, una serie de normas de calidad. A las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada vez mejor armamento que pudiera. (Cruz Ramírez, José, 1998)

1.3 Historia y evolución de los restaurantes de comida rápida.

Los restaurantes de comida rápida han surgido junto con las necesidades del ser humano creando así más establecimientos de esta índole, dándole con esto una mayor importancia hasta hoy en día.

Es así como a nivel mundial los restaurantes empezaron a surgir y ofrecer mayor diversidad al momento de elegir dónde comer ya fuese individual o grupalmente, es decir de manera más rápida. (Evelyn Anabel Laguan, 2004)

A partir de la década de los 60 es que los establecimientos de comida rápida se convierten en la tendencia más grande en el ámbito del negocio de restaurantes. Los mismos implementaron el servicio de *drive thru* surgieron a partir de la década de los 60 y 80 siguen expandiéndose. Los principales restaurantes que comparten el primer puesto con menú limitado a nivel nacional se encuentran McDonalds y KFC. (ARQGYS, 2017)

En la mayoría de los países, unas de cada tres comidas son fuera de la casa esto se debe a que los restaurantes de comida rápida han tenido un mayor auge en los últimos tiempos.

En la actualidad, uno de los principales hábitos que han intervenido al desarrollo de los restaurantes de comida rápida es el estilo de vida que poseen las personas. Esto ha estado vinculado a la disponibilidad económica del consumidor por lo mismo hace que aumenten las ventas de los restaurantes.

Los consumos de los clientes fuera de casa presentan un cinco por ciento (5%) de la renta de los consumidores aproximadamente un ejemplo dado de la situación es que la mayoría de las mujeres trabajan fuera de casa lo que limita su tiempo al preparar su alimento. (Jose Ernesto Alvarez, 2015)

En el año 1912 se apertura el primer automat en la ciudad de Nueva York, era un local que contaba con una ventana de vidrio y una ranura para pagar con monedas donde se servía la comida. “Con la apertura de este restaurante se popularizo el eslogan menos trabajo para mamá”.

En el siglo XX en los Estados Unidos un joven administrador de la alimentación Gerry Thomas distribuye por primera vez lo que se denominaba comida preparada (TV dinner), con esta tendencia se quería expresar que cualquier persona sin tener mucho esfuerzo se encontraba a poco minuto con un plato preparado como si fuera en casa. A finales de los años 1990 comenzaron a formarse grupos contra la comida rápida por el alto contenido de grasa y azúcares de estos alimentos. (Eglia, 2010)

1.4 Características en los restaurantes de comida rápida.

Las principales características de los restaurantes de comida rápida es que esta puede ingerirse sin utilizar cubiertos, como por ejemplo la pizza, hamburguesa, pollo frito entre otros. Dentro de los tipos de servicio que la caracterizan para diferenciar este tipo de establecimiento están:

- Consumo en el local.
- Recogida en el local.
- Consumo en la calle o a domicilio.

Cabe destacar que en la mayoría los establecimientos de comida rápida no poseen camareros, ni servicio de mesa, los clientes deben hacer fila para pedir su comida y pagar al momento que realizan la orden. (Eglia, 2010).

Otras características que cabe destacar en los establecimientos de comida rápida se encuentran:

- ✓ La orden del cliente no puede tardar en su entrega, el tiempo estipulado es que la orden no puede tardar más de 15 minutos.
- ✓ Es muy accesible, debido a que en cualquier lugar podemos encontrar un restaurante de comida rápida.
- ✓ La presentación del menú y empleados debe ser agradable para el cliente.
- ✓ En la mayoría de los restaurantes de comida rápida los precios son accesibles. (YENNIFER MARIELOS OSORTO LAZO, 2016).

1.5 Tipos de servicios ofrecidos en los restaurantes de comida rápida

Según (YENNIFER MARIELOS OSORTO LAZO, 2016) la atención al cliente es necesario en los establecimientos de comida rápida, porque del usuario depende la duración de estos restaurantes, debido a que si se brinda un excelente servicio a los clientes, se cumplirán todas las expectativas esperadas por el cliente y visitara siempre nuestra empresa, lo que significa un mayor porcentaje en las ventas.

Los empleados de los restaurantes de comida rápida deben siempre seguir una normativa al momento de atención al cliente los cuales son los siguientes pasos:

1. Recibir al cliente en forma simpática y afable.
2. Registrar al cliente y asignar una mesa.
3. Responder con cortesía las preguntas que el cliente realiza.
4. Dar recomendaciones en caso que el cliente realice alguna pregunta.
5. Anotar las especificaciones que realice el cliente para su orden.
6. Informar a la cocina de todas las especificaciones que el cliente indicó.

Dentro de los servicios que ofrecen los restaurantes de comida rápida tenemos:

- ✓ Horarios accesibles.

- ✓ Servicio a domicilio.
- ✓ Promociones constantemente de ventas.
- ✓ Diversificación en el menú.

Los empleados de este tipo de establecimiento deben contar con las siguientes características:

- ✓ Actitudes del Empleado en el Servicio de Calidad.
- ✓ Mentalidad del “Cliente es el Primero”
- ✓ Actitud Positiva
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Orientación hacia las personas
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Respuesta Personalizada
- ✓ Respeto Básico
- ✓ Confiabilidad

CAPÍTULO II.
CALIDAD EN LOS SERVICIOS EN EL
RESTAURANTE KFC DE LA AVE. NÚÑEZ
DE CÁCERES. SANTO DOMINGO, R.D.

2.1 Reseña Histórica

KFC es una franquicia de comida rápida, cuya especialidad es el pollo frito, y actualmente pertenece al grupo Yum! Brands.

El origen de KFC fue en el año 1939 por Harland D. Sanders, le cual fue hijo de una familia de granjeros de Henryville Indiana. Su padre falleció cuando tenía 6 años por lo que emprendió a cocinar y a trabajar muy joven para ayudar a su madre. A los 12 años abandonó la escuela para dedicarse a ayudar en la granja familiar; hasta que en el año 1929 empezó su primera etapa de emprendimiento abriendo una gasolinera en North Corbin, Kentucky.

En 1930 en el mismo local de la gasolinera apertura un pequeño restaurante al que llamó Sanders Café, en este restaurante preparaba pollo frito a base de una receta propia de especias y aromas. Sus preparativos los realizaba en un sartén común y corriente. En 1939 compró una freidora a presión con la que redujo los tiempos de preparación del pollo, con el que empezó a ver buenos resultados en su negocio por lo que decidió patentar su receta en el año 1940 la cual llamó Receta Original. Gracias a sus excelentes preparaciones, la demanda de pollo fue aumentando por lo que compró más mesas y así aumentar la capacidad de personas en el negocio, además, abrió el primer motel en Kentucky para dar una variedad de servicios. En 1936 fue reconocido con el título de Coronel Kentucky gracias a su excelente labor como cocinero.

Luego de la segunda guerra mundial el negocio de pollo frito por medio de franquicias a la cual le dio el nombre de Kentucky Fried Chicken. En 1952 se abrió el primer restaurante bajo el nombre de KFC en Salt Lake City, Utah. En el transcurso de esa década el Coronel expandió la cadena de restaurantes por otras ciudades por medio de muestras de su producto las cuales, hacia personalmente vestido con mostacho, perilla y un vestido con traje de gala blanco; esa vestimenta sería utilizada para diseñar el logotipo de la cadena KFC.

Actualmente KFC se ha posicionado con más de 18000 restaurantes en 120 países del mundo las cuales mantienen la imagen de coronel Sanders como la imagen corporativa de la marca (Andrés Felipe, 2017).

2.2 Tipo de Servicios que ofrecen los Restaurantes KFC

Los restaurantes KFC son restaurantes de comida rápida, que ofrecen servicios como, Deliverys, Auto Servicio (Drive-Thru), Servicio dentro del restaurante en sí, donde los visitantes pueden contar con WIFI abierto para el público, area de juegos para los niños, también se realizan eventos como Reuniones, Cumpleaños que incluyen Animación, Decoración y Comida para los niños.

2.3 Análisis FODA de los restaurantes de comida rápida KFC.

El análisis FODA es una de las herramientas estratégicas más importantes utilizadas para conocer la situación real en la cual se encuentra la empresa, en este caso el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Esta herramienta es útil e importante porque permite a la empresa aumentar y aprovechar puntos positivos que posee y disminuir los puntos negativos que le está afectando.

Se tiene un punto relevante con esta herramienta, con su aplicación se obtiene mejores resultados.

Estaremos analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Fortalezas:

- ✓ Ser uno de los restaurantes de comida rápida mejor posicionados en el país.
- ✓ Contar con un personal altamente capacitado en el área de comida rápida.
- ✓ Ofrecer la mejor experiencia a los clientes y quienes visiten el restaurante por primera vez.
- ✓ Innovar productos con los métodos de preparación establecidos y crear variación constante del menú de las ofertas.

Oportunidades:

- ✓ Captar el mayor público del mercado.

- ✓ Obtener el mejor posicionamiento en el mercado mediante las estrategias de publicidad y de ventas.
- ✓ Apertura nuevas sucursales a largo plazo en el país.
- ✓ Estilo de vida moderno.

Debilidades:

- ✓ Al ser un restaurante de una gran demanda al público, carece de mayor tiempo de preparación del personal y de experiencia.
- ✓ Dificultades en la estandarización de los productos ofertados.
- ✓ Rotación del personal.

Amenazas:

- ✓ Aparición de nuevos restaurantes de comida rápida que buscan incursionar en el mercado al ver la rentabilidad que el mismo posee.
- ✓ Pérdida de clientes potenciales.
- ✓ Carencia de los consumidores debido a las apariciones de nuevos restaurantes similares con precios más bajos.
- ✓ Proveedores.
- ✓ Protección animal.
- ✓ Hábitos alimenticios.

2.4 Diagnóstico de la calidad de los servicios en el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Por medio de los recursos utilizados para identificar el diagnóstico del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres, se identificó que el mismo posee niveles bajos en cuanto al servicio ofrecido por parte del personal y deficiencias en la calidad de sus productos los cual lo permite mantener el estándar dentro de la cadena de los restaurantes KFC.

Esta situación trae a colisión las quejas constantes de los clientes que visitan la sucursal y la misma es causante del bajo nivel de desempeño y de estandarización que posee la tienda.

Dentro de los tipos de quejas del cliente se presentan:

- ✓ La comida se encuentra fría.
- ✓ Los empleados no tienen motivación.
- ✓ El tiempo de espera es demasiado largo.
- ✓ No existe coordinación entre los empleados.

Por motivo de esta baja calidad que presenta este restaurante en específico, no se presentan los estándares de la calidad en los diversos restaurantes de KFC.

CAPÍTULO III.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA EL RESTAURANTE KFC DE LA NÚÑEZ DE CÁCERES.

3.1 Presentación de resultados de las Encuestas.

Cabe destacar que un *Sondeo* es, en base a la página virtual Headways Media (2016), una actividad que permite recolectar información a través de preguntas de opinión aplicadas a un sector específico. La aplicación de esta técnica tuvo como finalidad la consecución del siguiente *objetivo*: Medir el nivel de satisfacción en cuanto al servicio del restaurante KFC de la Nuñez de Caceres. La misma fue aplicada entre los días cinco (28) y seis (30) de julio del año 2017.

El *instrumento de recolección* que permitió obtener las informaciones que ayudaron a alcanzar el objetivo de este sondeo fue una encuesta. Es importante resaltar que este es un instrumento que permite a través de la formulación de preguntas recolectar datos esenciales. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2012).

P= probabilidad de éxito= 0.50

Q= probabilidad de fracaso= 0.50

Z= nivel de confiabilidad= 1.96

E= Margen de error = 0.05

n= tamaño de la población= 37

$$n = Z^2 * P * Q / e^2$$

$$n = (1.96^2 * 0.50 * 0.50) / 0.05^2$$

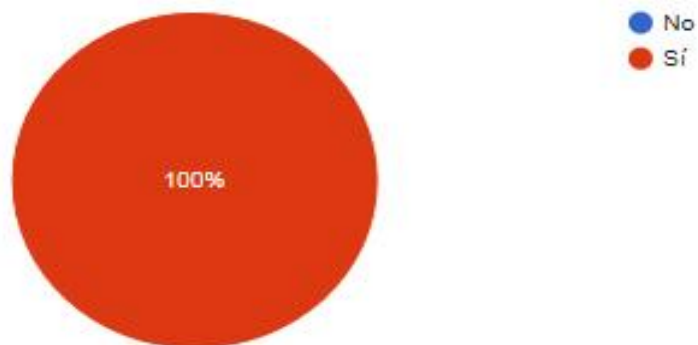
$$n = 34 = 34 \text{ personas}$$

La muestra fue aplicada a 34 personas, el total de personas que visitaron el restaurante 8-11 de la mañana.

Los resultados obtenidos arrojaron que restaurante KFC de la Núñez de Cáceres no posee una calidad de servicio comparado con otros restaurantes 15% afirmo no estar satisfecho con el servicio prestado por parte sus empleados. Asimismo, un 60.5% de los encuestados explicaron que aunque no poseen un servicio de calidad vuelven al restaurante solamente por cercanía y comida.

Has visitado el restaurante KFC?

34 respuestas

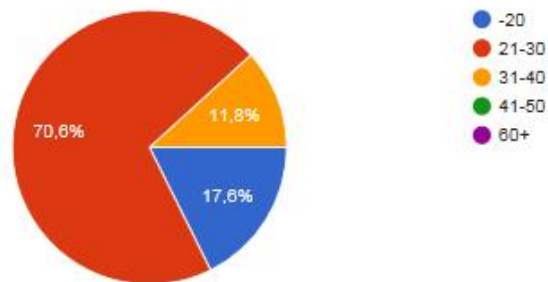


Fuente: Sondeo Aplicado

Todos nuestros encuestados han visitado el restaurante KFC de la Nuñez de Caceres.

Y tu categoría de edad?

34 respuestas



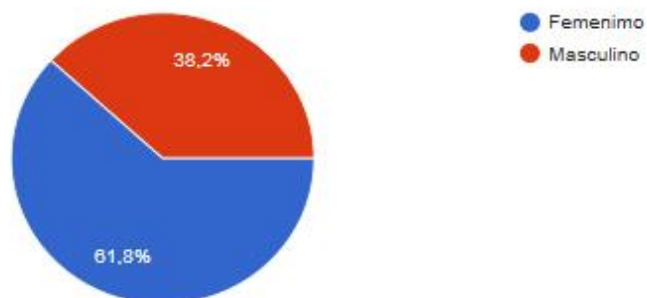
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que un 70.6 % de la población posee un rango de edad de 21 a 30 años, un 17.6 % de -20 años; un 11.8 de 31 a 40 años, la mínima población es de 41 años en adelante.

Grafica No. 3 que sexo frecuenta con más regularidad este restaurante.

Por favor, indicar su sexo

34 respuestas



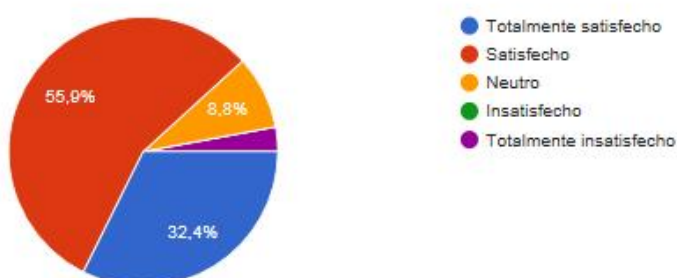
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que un 61.8% de la población es de sexo femenino mientras que el 38.2 pertenece al sexo masculino.

Grafica No. 4 Eficiencia en la preparación de la orden.

Mi pedido fue completo y correctamente preparado?

34 respuestas



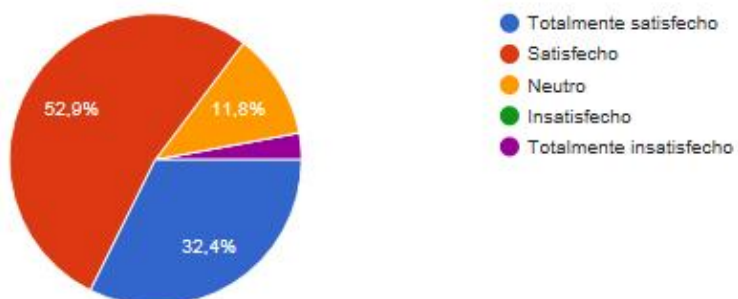
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que la población de 55.9% dice que se sienten satisfecho con su tiempo de espera, 32.4% totalmente satisfecho, 8.8% neutro del tiempo de espera.

Grafica No. 5 calidad de los alimentos.

La calidad de la comida fue buena?

34 respuestas

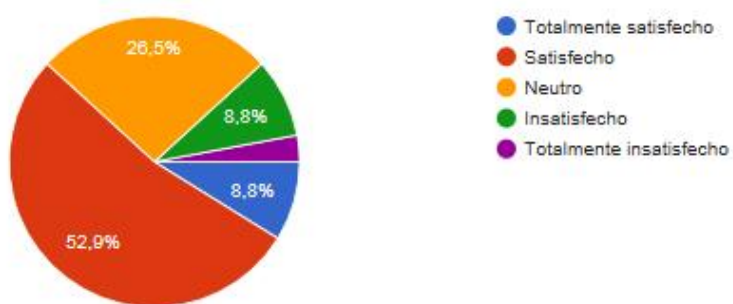


Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que 52.9% dice que se sienten satisfecho la calidad de la comida, 32.4% totalmente satisfecho, 11.8% neutro.

Grafica No. 6 capacidad de dominio ante problemas.

El personal cuenta con la capacidad adecuada para el dominio de lidiar con muchos clientes al mismo tiempo?

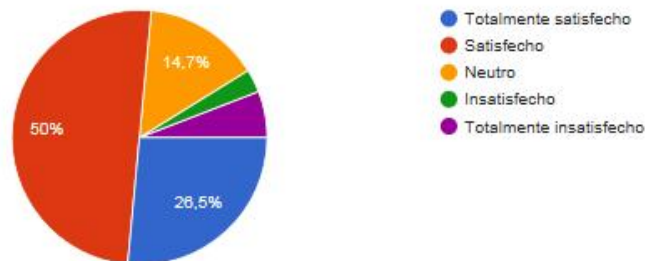


Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 52.9% dice que el personal posee dominio de lidiar con muchos clientes al mismo tiempo, 26.5% neutro, 8.8% se sienten insatisfecho por la atención de parte del personal, 8.8% totalmente satisfechos con el manejo de tiempo de los empleados.

Cumplen con el tiempo estimado para entregar la orden?

34 respuestas



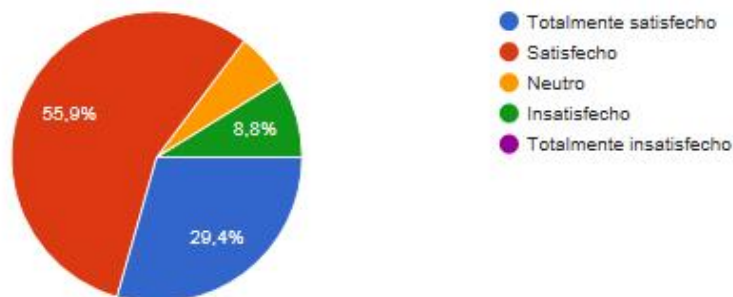
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 50% dice que el personal cumple con el tiempo estimado para entregar la orden, 14.7% neutro, 26.5% se sienten totalmente satisfecho con el tiempo de espera para su orden.

Grafica No. 8 empatía del cliente.

El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?

34 respuestas



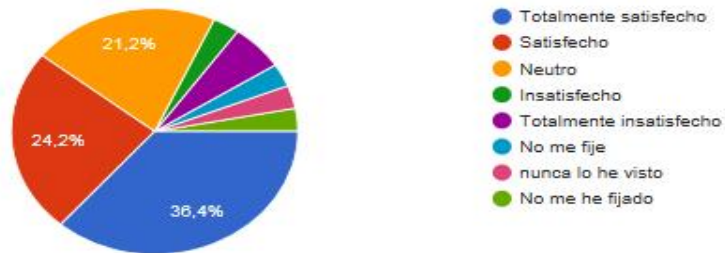
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 55.9% indicaron que el personal es paciente, 29.4% se encuentran totalmente satisfecho por la paciencia de los empleados, 8.8% no se sienten satisfecho por la poca paciencia de los empleados.

Grafica No. 9 infraestructura.

Posee salidas de emergencias?

33 respuestas



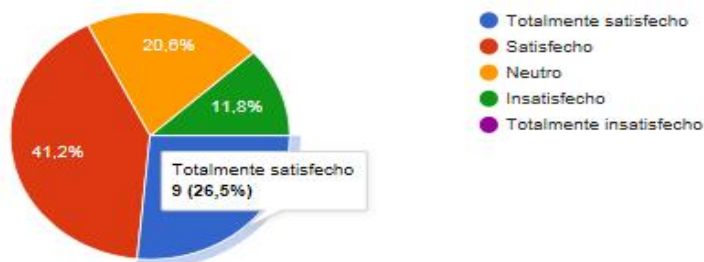
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 36.4% dice el restaurante posee salida de emergencia, 21.2% neutro, 36.4% indicaron que se sienten totalmente satisfecho por la señales de salida de emergencia.

Grafica No. 10 Empatía del personal.

El personal es amable?

34 respuestas



Fuente: Sondeo Aplicado

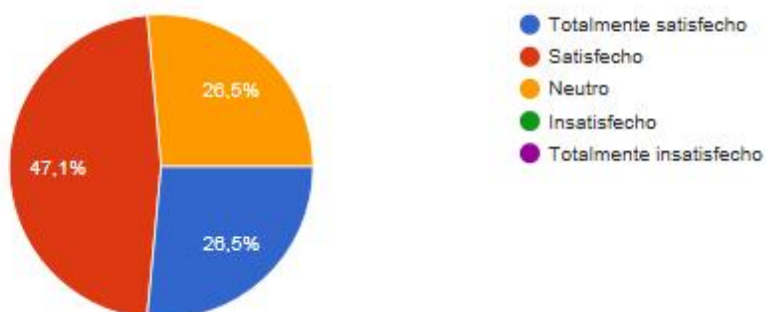
Según los encuestados se determinó que el 26.5% indicaron que se sienten totalmente satisfecho por la amabilidad de los empleados, 41.2% se siente

satisfecho, 20.6% neutro, 11.8% indicaron que se sienten insatisfecho por la amabilidad del personal.

Grafica No. 11 infraestructura

Por fuera el restaurante está muy limpio?

34 respuestas



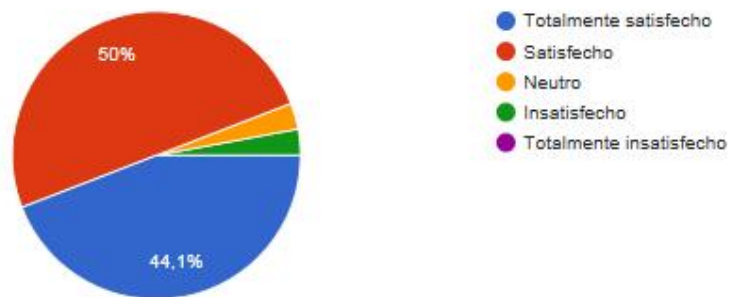
Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 47.1% dice que se encuentra satisfecho con la limpieza del restaurante, 26.5% neutro, 26.5% indicaron que se sienten totalmente satisfecho con la limpieza.

Grafica No. 12 infraestructura

Los inmueble del restaurante están en buenas condiciones?

34 respuestas



Fuente: Sondeo Aplicado

Según los encuestados se determinó que el 50% dice el restaurante se encuentra en buenas condiciones, 44.1% indicaron que están totalmente satisfecho con la infraestructura del restaurante.

Estos fueron los datos cualitativos que expresaron los resultados de la encuesta:

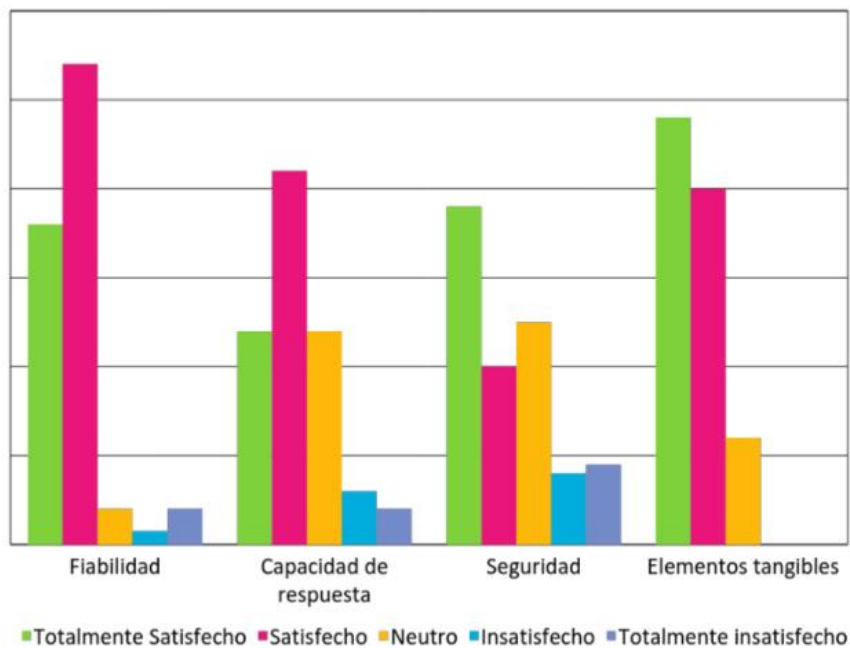
Por favor, déjanos saber qué es lo que podemos mejorar en nuestros servicios?

13 respuestas

Atención al cliente (2)
La comida en ocasiones está mal preparada y la carne no la dejan cocinar bien
Dependiendo de la sucursal tienen mayor calidad deberían mantener el mismo estandar en todas
Las ofertas
En mi opinión, está todo bien.
Queeeee fue
El tiempo en la entrega de la orden
Todo está bien
Calidad de producto, eficiencia en Caja, en ocasiones forman un cuello de botella.
Calidad
Más carne y más baratos
Variedad de comida

En este grafico se puede observar el nivel de satisfacción por parte de los clientes en cuanto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles que posee el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Grafica No. 13 Niveles de satisfacción



3.2 Presentación resultados de las Entrevistas.

Para la recolección de las informaciones se utilizó un cuestionario al igual que en la otra técnica, este contó con siete preguntas para contestar.

La población del estudio estuvo compuesta por tres (3) empleados del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Los clientes entrevistados fueron:

- *Yipsy Candelario*, Asistente de supervisión del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.
- *Fátima Doñe*, Cajero del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.
- *José Valdez*, Cocinero del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres.

Esta técnica fue aplicada entre los días cuatro (28) y seis (30) de julio del año 2017.

Los resultados arrojaron que el mal servicio ofrecido que están brindando los empleados se deben a la desmotivación que presentan por laboral en esta institución. El restaurante cuenta con diversos turnos de trabajo en el cual todo se siente con esta misma desmotivación, la encuesta fue aplicada a 3 miembros de la empresa pero estos indicaron que la mayoría de los empleados comparten este mismo sentimiento. un 1% se siente a gusto con trabajar en KFC de la Núñez de Cáceres el otro 99% indicaron que desea ser transferido a otra sucursal.

Entrevista 1

Nombre del entrevistado: Yipsy Candelario.

Posición que ocupa: Asistencia a la supervision.

1) Que tiempo tienes laborando en esta sucursal de KFC?

3 años y dos meses.

2) Sientes que tus sugerencias son tomadas en cuenta?

No, he hecho varias recomendaciones a mi supervisor el cual nunca las toma en cuenta.

3) Recibes una remuneración justa por tu servicios a la empresa?

No, al momento nuestro salario es mínimo, lo cual no son recompensados con los beneficios que nos está ofreciendo la empresa.

4) Que te motivaría a ofrecer un servicio excepcional a cada uno de tus clientes?

Una mejor remuneración de la empresa.

5) Como es tu relación con tu supervisor directo?

No es muy cercana, debido a que él no se socializa mucho con los empleados.

6) Cuales puntos de mejora se pueden implementar para mejorar el servicio en esta sucursal?

Capacitar más a los empleados en cuanto al servicio que tenemos que ofrecer, ya que los entrenamientos que nos ofrecieron al inicio fueron muy rápidos.

7) Te sientes a gusto trabajando en KFC?

En realidad no, trabajo en la empresa porque necesito el dinero.

Entrevista 2

Nombre del entrevistado: Fatima Doñe.

Posición que ocupa: Cajero.

1) Que tiempo tienes laborando en esta sucursal de KFC?

2 años.

2) Sientes que tus sugerencias son tomadas en cuenta?

Algunas son tomadas en cuenta, pero siento que las de mis compañeros no.

3) Recibes una remuneración justa por tu servicios a la empresa?

Si.

4) Que te motivaría a ofrecer un servicio excepcional a cada uno de tus clientes?

Que fuéramos un mejor equipo donde todos nos ayudáramos a satisfacer a nuestros clientes.

5) Como es tu relación con tu supervisor directo?

Solamente conversamos cuando tenemos las reuniones de diarias de 5 minutos.

6) Cuales puntos de mejora se pueden implementar para mejorar el servicio en esta sucursal?

Contratar mayor personal.

7) Te sientes a gusto trabajando en KFC?

Sí, pero me gustaría optar por un mejor puesto.

Entrevista 3

Nombre del entrevistado: José Valdez.

Posición que ocupa: Cocinero.

1) Que tiempo tienes laborando en esta sucursal de KFC?

5 años y 5 meses

2) Sientes que tus sugerencias son tomadas en cuenta?

No, siento que sean tomadas en cuenta, ya que he hecho diversas sugerencias y estas no se han puesto en práctica.

3) Recibes una remuneración justa por tu servicios a la empresa?

No

4) Que te motivaría a ofrecer un servicio excepcional a cada uno de tus clientes?

Una mejor paga salarial, e incentivos mensuales por el mejor desempeño.

5) Como es tu relación con tu supervisor directo?

Hay buena relación de trabajo

6) Cuales puntos de mejora se pueden implementar para mejorar el servicio en esta sucursal?

El horario extendido los fines de semana

7) Te sientes a gusto trabajando en KFC?

Si

3.3 Análisis de la Situación.

En base a los resultados del sondeo aplicado se pudo determinar que la organización no posee la calidad esperada en el servicio que ofrecen a sus clientes, pues el mismo arrojó que sólo un 15% está totalmente satisfecho con el servicio ofrecido. Evidenciándose un alto porcentaje del 99% de la empleados que laboran en KFC de la Núñez de Cáceres con desmotivación.

Además, en el sondeo se confirmó que en el boca a boca de los clientes con una mala experiencia, transmiten esta información a futuros consumidores que podría tener este restaurante.

Además, en el sondeo se confirmó que algunas personas no visitan esta sucursal por el mal servicio que le han brindado a un conocido que le expreso su insatisfacción por parte de los empleados. Un 24.4% indicaron que se siente neutros al momento de que son asistidos por los empleados debido a que no saben lidiar con futuros inconvenientes que pueden presentarse en su día a día.

Continuando la idea, los resultados de la encuesta realizada a una muestra de clientes arrojaron que un 4.9% indicaron que no reciben su orden a tiempo, siempre deben esperar más del tiempo indicado, un 7.3% arrojó que los empleados no poseen paciencia a la hora de atender clientes molestos.

Finalmente, debemos considerar que el mal servicio que están ofreciendo los empleados se debe a la desmotivación que estos poseen, si tomamos en cuenta estos puntos expresados por cada uno de los entrevistados podríamos tener un mejor mejoría en lo que se debe ofrecer al momento de atender a cada cliente.

3.4 Determinación de los objetivos.

En base al diagnóstico realizado se determinó que el plan estratégico basado en la calidad del servicio en el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres deberá cumplir el objetivo general siguiente:

- Fortalecer el nivel de calidad del servicio en el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres dentro de su mercado cautivo y en nuevos nichos de mercado para noviembre del año 2017.

Para el logro de este objetivo, el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres deberá favorecer la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Lograr hacer que el personal se sienta parte de la empresa y escuchar sus ideas para formar un equipo.
- ✓ Crear planes de incentivos los cuales motiven a los empleados a ofrecer un servicio de alta calidad.
- ✓ Incrementar el tráfico de visitas mensuales en un 50% en estos últimos meses del año 2017, y en un 100% en el 2018 con una buena experiencia en el servicio ofrecido.

3.5 Propuesta de mejora en la calidad de los servicios.

La calidad del servicio es una forma de variar de la competencia en un entorno competitivo y en crecimiento, logrando la retención de los clientes y así buenos resultados en el largo plazo.

Dentro de los principales objetivos que deberá ser tomado en cuenta está:

- ✓ Indicadores para medir la calidad y un sistema de seguimiento que permitiría monitorear, controlar y vigilar la calidad del servicio.

Los principales problemas descubiertos corresponden a falta de información otorgada a clientes y poco cumplimiento de las promesas, falta de conocimiento de los empleados. De esta forma, las propuestas corresponden a realizar

capacitaciones para lograr el compromiso de los empleados y fortalecer el enfoque en el cliente.

Plan de acción:

Un *plan de acción* no es más el conjunto un grupo de personas (se reúnen para dicho fin común) y de actividades para alcanzar los objetivos planteados por la organización en un tiempo y lugar bien definido. (Julián Pérez Porto y María Merino, 2009).

Se realizará un plan de acción de un mes en el que se llevarán a cabo distintas actividades conforme a las estrategias. Es válido resaltar que se plantea por un mes, pero algunas acciones continuaran durante todo el año. Las estrategias formuladas, se desarrollarán las acciones siguientes:

- ✓ Creación de un programa de calidad para dar seguimiento a los empleados en falta.
- ✓ Incentivos trimestralmente a los empleados con mejor calidad.
- ✓ Reuniones semanales para compartir ideales de cómo ser una mejor sucursal.
- ✓ Implementar buzón de sugerencias para llevar el control de la insatisfacción de los clientes.

Para llevar el plan de acción a cabo se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Identificar a la persona responsable de la preparación del plan de la calidad.
- ✓ Documentación del plan de la calidad.
- ✓ Responsabilidades.
- ✓ Coherencia y semejanza del contenido y formato con el alcance, los elementos de entrada y las necesidades de los usuarios pronosticados.
- ✓ Presentación y estructura.

En los siguientes subtemas se describen de forma detallada las acciones antes enunciadas.

a) Identificar a la persona responsable de la preparación del plan de la calidad.

Se asignara un responsable el cual mensualmente preparara un plan o estrategias donde se defina en que parte del servicio ofrecido se posee mayor debilidad, por ejemplo: tiempo de espera del cliente al servirle la orden, y se crearan estrategias para combatir esta debilidad la cual tendrá un mes de implementación. Al concluir este tiempo se realizara una comparación para verificar los resultados.

b) Documentación del plan de la calidad.

Con se indica en el punto anterior se documentaran todas las estrategias que se llevaran a cabo para al cumplir el tiempo indicado (un mes) poder hacer comparaciones de la mejoría o deficiencia que se obtuvo como resultado de lo planteado.

c) Responsabilidades.

Se asignara a cada miembro de la sucursal una responsabilidad para llevar a cabo la estrategia o plan planteado, ejemplo: los cajeros inmediatamente reciban su pedido deben envíalo a la cocina para la preparación inmediata de los alimentos, así el cliente recibe su orden en el tiempo acordado, por igual los cocineros deben tener los alimentos pre cocidos para obtener mayor eficiencia en el tiempo de espera. Estas responsabilidades serán asignadas mensualmente según la estrategia que se esté tomando en cuenta en ese tiempo, lo cual al concluir el mes serán evaluadas.

d) Coherencia y semejanza del contenido y formato con el alcance, los elementos de entrada y las necesidades de los usuarios pronosticados.

Todos los empleados recibirán las herramientas requeridas para llevar a cabo la responsabilidad asignada por igual capacitaciones para obtener un mayor margen de eficiencia en los procesos.

e) Presentación y estructura.

Las reuniones mensuales se realizarán presentaciones de los resultados por las nuevas estrategias implementadas en las deficiencias que se tenía en el restaurante.

La estructura de los responsables de dar el seguimiento a este plan de mejora en la calidad tendrá la jerarquía de la siguiente manera:

Diagrama No. 1 Estructura



Fuente: Propia

Cuadro No. 1 Plan de acción

Plan de acción para la mejora de calidad en los servicios							
Actividades	Serán realizadas	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Creación de un programa de calidad	Gerente						
Incentivos trimestralmente a los empleados con mejor calidad	Gerente						
Reuniones semanales	Supervisor						
Implementar buzón de sugerencias	Supervisor						
Documentación del plan de la calidad	Analista de calidad						
Presentación	Analista de calidad						

Fuente: Propia

Métodos de control.

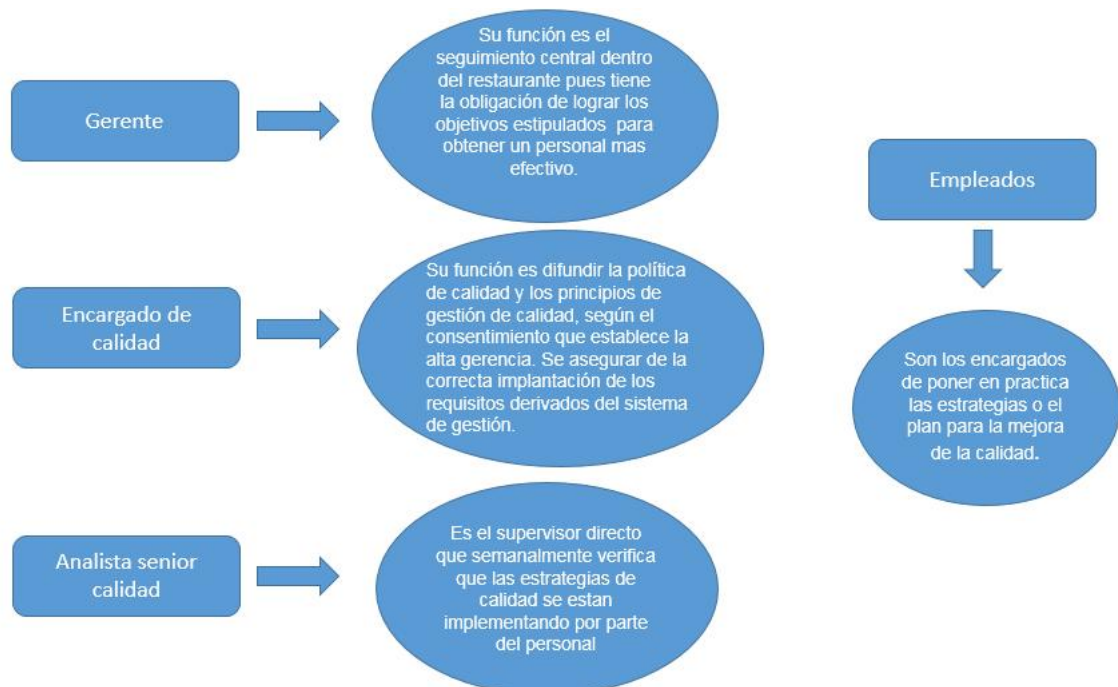
Para promover una ejecución adecuada del plan propuesto se recomienda a KFC de la Núñez de Cáceres establecer algunos mecanismos de control que le permita corregir cualquier desviación en el desarrollo de la calidad.

Entre estas medidas se pueden mencionar la creación de un equipo de supervisión, que se reúna una vez por mes, para darle seguimiento al plan y formular las medidas correctivas que sean necesarias. Además, podría dicho equipo auxiliarse de un indicador de desempeño.

Al realizar la creación de los encargados del seguimiento de la calidad se podrá obtener las diferentes deficiencias que posee el equipo en los servicios ofrecidos. Por ejemplo:

“Si el cajero asignado no está tomando bien las ordenes debido a que no presta atención al cliente, este encargado debe retroalimentar a este colaborador dando una pauta de mejoría durante un mes, donde en las reuniones que se establecerán se podrán observar los resultados obtenidos y el empleado continua con esta deficiencia se deben tomar acciones para evitar se continúen quejando los clientes”.

Diagrama No. 2 Esquema del equipo y sus responsabilidades.



Fuente: Propia

CONCLUSIÓN

Según (Guillermo Armando Ronda Pupo, 2002) estrategias "es un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios".

De ahí que un plan estratégico ayuda a toda organización, a establecer o definir las diversas estrategias que puede ejecutar y que le permitirá alcanzar los objetivos trazados. (Fernández Romero , 2004).

Las diferentes metodologías aplicadas Sondeo y Entrevista que permitieron la recaudación de las informaciones que sostuvieron el diagnóstico de la situación actual de la calidad en los servicios del restaurante KFC de la Núñez de Cáceres, que a su vez sirvió de base para la obtención del plan, arrojaron los resultados descritos a continuación.

En base a los resultados del sondeo aplicado se pudo determinar que el restaurante no posee calidad al momento de ofrecer sus servicios, no tiene una fuerte estandarización en su calidad, pues el mismo arrojó que sólo un 15% de insatisfacción por parte de su clientela.

Además, en el sondeo se confirmó que los clientes se sienten insatisfecho con la actitud de los empleados. Un 7.3% se siente insatisfecho por la empatía de los empleados. El 4.9% de los clientes indicaron que no reciben su orden en el tiempo acordado.

Continuando la idea, los resultados de la entrevista realizada a una muestra de empleados arrojaron que un 1% se siente satisfecho de laborar en esta empresa el 99% siente que sus ideales no son tomados en cuenta y dan más de lo que reciben por parte de la empresa. Además, la mayoría explico que preferían laborar en otra sucursal.

Es por todo lo anterior escrito que se justifica la elaboración del plan de seguimiento en la calidad del servicio, para que con la ejecución de este la el restaurante KFC de la Núñez de Cáceres favorezca un servicio continuo con sus clientes, un incremento en la captación de clientes, así como un incremento en sus niveles de ingresos.

RECOMENDACIONES

En base a la conclusión expuesta se recomienda a los directivos de KFC de la Núñez de Cáceres elaborar y ejecutar el plan de seguimiento en la calidad del servicio por parte de sus colaboradores, con el propósito de que favorezcan un posicionamiento efectivo y la captación de nuevos clientes. De forma específica se sugiere lo siguiente:

- ✓ Creación de un programa de calidad para dar seguimiento a los empleados en falta: según lo expuesto en el plan de acción con las asignaciones a los responsables del seguimiento de la calidad en los servicios los colaboradores se verán en la obligación de cumplir las estrategias indicadas por parte de su superior si no serán sancionados por incumplimiento.
- ✓ Incentivos trimestralmente a los empleados con mejor calidad: con este plan de incentivos los empleados se verán mas motivados a dar lo mejor de sí, y obtener las premiaciones que serán otorgada al cierre de cada trimestre los cuales podrían ser en efectivo. Al final de año el empleado con más premiaciones podría recibir una estadía con un acompañante a un fin de semana.
- ✓ Reuniones semanales para compartir ideales de cómo ser una mejor sucursal: con esta reuniones se buscara compartir los seguimiento de

cómo se están aplicando las estrategias asignada a cada miembro del equipo, lo cual se pueden orientar para obtener un mejor resultado a final del mes.

- ✓ Implementar buzón de sugerencias para llevar el control de la insatisfacción de los clientes: con la ejecución de este buzón se podrán compartir en las reuniones semanales los comentarios de los clientes y cada día ir mejorando en el servicio ofrecido.

BIBLIOGRAFÍA

Andrés Felipe. (13 de Febrero de 2017). *Historia y biografía*. Obtenido de <https://historia-biografia.com/historia-de-kfc/>

ARQGYS. (2017). *ARQGYS Arquitectura*. Obtenido de Revista ARQHYS.com <http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>

Cruz Ramírez, J. (s.f.). *Historia de la calidad*. Estados Unidos: EXCELLENTIA.

Cruz Ramírez, J. (s.f.). *Historia de la calidad*. Estados Unidos: EXCELLENTIA, pp. 8-14.

Cruz Ramírez, José. (1998). *Educacion y Calidad Total*. Estados Unidos: EXCELLENTIA, pp. 8-14.

Diario de Gastronomía. (1902). Obtenido de <http://diariodegastronomia.com/el-primer-restaurante-de-comida-rapida/>

Eglia. (2 de Junio de 2010). Obtenido de <http://egliasanguchito.blogspot.com/2010/06/la-comida-rapida-y-sus-caracteristicas.html>

Evelyn Anabel Laguan. (Enero de 2004). Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/MER/ADLP0001058.pdf>

Fernández Romero . (2004). *Gestion empresarial*. Obtenido de Gestion empresarial.

Gilberto Quesada Madriz. (2005). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/mejoramiento-continuo-principio-de-gestion-de-la-calidad/>

Guillermo Armando Ronda Pupo. (2002). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

Headways media. (2016). *Headways media*. Obtenido de Sondeo definicion: <https://www.headways.com.mx/glosario-mercadotecnia/palabra/sondeo/>

<http://www.mulecarajonero.com/articulos/4590-tipos-de-restaurantes>. (s.f.).
<http://www.mulecarajonero.com/articulos/4590-tipos-de-restaurantes>.

Jose Ernesto Alvarez. (Agosto de 2015). Obtenido de
https://sites.google.com/a/cecYTEBC.edu.mx/alavez_alimentos-y-bebidas/alimentos/historia-y-evolucion-del-servicio-de-restaurantes?mobile=true

Joseph Juran. (2002). *Gestiopolis*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2012). Obtenido de
(<http://definicion.de/cuestionario/>)

Julián Pérez Porto y María Merino. (2009). *definicion.de*/. Obtenido de
<http://definicion.de/plan-de-accion/>

Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: Pearson Educación.

Peter Gazsi . (2012). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:
<https://www.gestiopolis.com/que-son-las-certificaciones-de-calidad/>

YENNIFER MARIELOS OSORTO LAZO. (Junio de 2016). *GestioPolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-del-servicio-empresas-comidas-rapidas-la-ciudad-san-miguel-salvador/>

ANEXO

Restaurante de comida rápida KFC Núñez de Cáceres

Has visitado el restaurante KFC? *

- ☐ No
- ☐ Sí

Por favor, indicar su sexo

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Otro:

Y tu categoría de edad?

- ☐ -20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 60+
- ☐ Otro:

Mi pedido fue completo y correctamente preparado?

- ☐ Totalmente satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

La calidad de la comida fue buena?

- ☐ Totalmente satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

El personal cuenta con la capacidad adecuada para el dominio de lidiar con muchos clientes al mismo tiempo?

- ☐ Totalmente satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

Cumplen con el tiempo estimado para entregar la orden?

- ☐ Totalmente satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

☐ Otro:

Posee salidas de emergencias?

- ☐ Totalmente satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

El personal es muy paciente a la hora de tomar pedidos?

☐ Totalmente satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Neutro

☐ Insatisfecho

☐ Totalmente insatisfecho

☐ Otro:

El personal es amable?

☐ Totalmente satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Neutro

☐ Insatisfecho

☐ Totalmente insatisfecho

☐ Otro:

Por fuera el restaurante está muy limpio?

☐ Totalmente satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Neutro

☐ Insatisfecho

☐ Totalmente insatisfecho

☐ Otro:

Los inmueble del restaurante están en buenas condiciones?

☐ Totalmente satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Neutro

☐ Insatisfecho

☐ Totalmente insatisfecho

Por favor, déjanos saber qué es lo que podemos mejorar en nuestros servicios?

^

v

THE PLAGIARISM CHECKER

PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
Tipos de servicios ofrecidos en los restaurantes de comida rápida	✓ OK
Tipos de servicios ofrecidos en los restaurantes de comida rápida	✓ OK
Informar a la cocina de todas las especificaciones que el	✓ OK
empleados de este tipo de establecimiento deben contar con las	✓ OK
Universidad Apec, UNAPEC por haberme permitido formar parte de...	✓ OK
Otras características que cabe destacar en los establecimientos de ...	✓ OK
Gracias a nuestros profesores por compartir sus valiosas experienci...	✓ OK
empleados de los restaurantes de comida rápida deben siempre se...	✓ OK
principales características de los restaurantes de comida rápida es ...	✓ OK
Incentivos trimestralmente a los empleados con mejor calidad: con ...	✓ OK
Dentro de los servicios que ofrecen los restaurantes de comida	✓ OK
diferentes metodologías aplicadas Sondeo y Entrevista que permitie...	✓ OK
Anotar las especificaciones que realice el cliente para su orden	✓ OK
destacar que en la mayoría los establecimientos de comida rápida	✓ OK
recomendaciones en caso que el cliente realice alguna pregunta	✓ OK
resultados del sondeo aplicado se pudo determinar que el restaurante	✓ OK
implementación de la mejora de calidad ''se incrementan las proba...	✓ OK
realidad ha permitido que los restaurantes cada día más luchen	✓ OK
ofrecer sus servicios con altos estándares de calidad, los restaurantes	✓ OK
provocado la aparición de diversas certificaciones de calidad, según	✓ OK

Results: No plagiarism suspected

[Download Plagiarism Report PDF](#)

Word count: 2542

[Go Back](#)