



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon
658.812
S731
2010

TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS

**“Propuesta de un Plan de Mejoramiento en el Proceso de
Servicio de Atención al Cliente en el Restaurante Pizza Hut
Rubén Darío”**

Presentado Por:

Br. Marina Isabel Soza Toruño. 2001-10650

Br. Claudia Patricia Balladares Zúniga. 2000-10367

Tutor: Lic. José Manuel Siles Huerta

Managua, Nicaragua 2010



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA**

Managua, 12 de Febrero 2010

**Bra. Claudia Patricia Balladares Zúniga
Bra. Marina Isabel Soza Toruño
Sus manos:**

Muy apreciables Brs.:

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulado: "PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE DE PIZZA HUT RUBÉN DARÍO"; cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es el Lic. Manuel Siles Huerta.

Atentamente.



Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.

Decano.

**Cc: Lic. Manuel Siles Huerta
Ing. Patricia Lacayo Cruz
FCS Archivo**

**Tutor
Gestora I+D FCYS**

Managua, 7 de Mayo del 2010

Lic. Carlos Sánchez Hernández
Decano Facultad de Ciencias y Sistemas
UNI-RUPAP
Sus manos

Estimado Lic. Sánchez

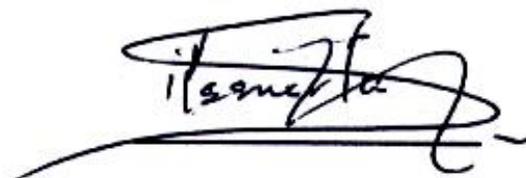
La presente tiene por objeto el notificarle que la tesina titulada:

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE PIZZA HUT RUBEN DARIO, realizada por los bachilleres abajo mencionados, fue revisada y valorada por mi persona y doy fe que la misma puede ser entregada y defendida siguiendo las normativas vigentes en la culminación de estudio de nuestra facultad.

Nombres y Apellidos	Número de carnet
Br. Claudia Balladares Zúñiga	2000-10367
Br. Marina Isabel Soza Toruño	2001-10650

Sin más que agregar a la presente, se despide de usted deseándole éxitos en sus quehaceres personales y académicos.

Atentamente



Lic. José Manuel Siles Huerta

Tutor de la tesina

Agradecimiento

Nuestra eterna gratitud a Dios Todopoderoso, por cada día de vida que nos dio para trabajar y concluir nuestras metas.

Gracias a nuestros padres, familiares y amigos por el apoyo que nos brindaron de una u otra manera en el desarrollo de la presente.

Los aportes metodológicos y conceptuales fueron posibles gracias al Lic. José Manuel Siles Huerta.

A la gerencia y a los asociados del Restaurante Pizza Hut Rubén Darío, Personas que hicieron posible a la recopilación de la información.

A los clientes del restaurante por ser partícipe de los procesos de atención de servicio al cliente.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi padre Francisco José Soza Blanco pilar fundamental en este gran logro, que ha luchado por verme como una profesional, instándome a nunca darme por vencida. A mi madre Lila Isabel Toruño Maldonado por ser una madre responsable y digna de ejemplo. Esto fue posible gracias al infinito amor de Dios, ya que él es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece lo necesario para lograr nuestras metas. A una persona especial que me ha brindado su apoyo incondicional mi hermano Francisco José Soza Toruño y a mi hija Mya Izabella Soza.

Br. Marina Isabel Soza Toruño

A Dios Todopoderoso, Alpha y Omega de mi vida, luz y guía de mis caminos. A mi familia que me han apoyado y han depositado toda la confianza en mí para hacer posible este trabajo.

Br. Claudia Patricia Balladares Zúñiga



INDICE DE CONTENIDO

CONTENIDO	Páginas
INTRODUCCION.....	1
JUSTIFICACION.....	2
OBJETIVOS.....	3
CAPITULO I: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE DE PIZZA HUT RUBEN DARIO	
1.1. Mapa de Proceso.....	5
1.2. Descripción del Subproceso “Servicio al cliente en mesas o restaurante”.....	7
1.3. Gestión de Recursos Humanos.....	14
1.3.1. Provisión de Recursos.....	14
1.4. Infraestructura.....	15
1.4.1. Gestión del espacio, edificio, equipos y servicios.....	15
1.4.2. Ambiente de Trabajo.....	15
1.4.3. Capacidad Instalada.....	15
1.4.4. Determinación de las Áreas de Trabajo.....	16
1.4.4.1. Área de Juego.....	16
1.4.4.1.1. Primera Sección.....	16
1.4.4.1.2. Segunda Sección.....	16
1.4.4.2. Área de Reservado.....	16
1.4.4.3. Área de Anfitrión.....	17
1.4.4.4. Área de Caja.....	17
1.4.4.5. Área de Ingreso de Ordenes y Estación de Servicio.....	17



1.5. Seguimiento y Medición.....	18
1.5.1. Seguimiento y Medición de los Procesos.....	18
1.5.2. Análisis de Pareto.....	31
1.6. Situación Problemática Identificada.....	34
1.7. Resumen del Diagnostico en General.....	36
CAPITULO II: PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN PIZZA HUT RUBEN DARIO	
2.1. Plan de Mejoramiento del Servicio de Atención al Cliente.....	42
2.2. Misión.....	44
2.3. Visión.....	44
2.4. Valores.....	44
2.5. Políticas de Calidad.....	45
2.5.1. Garantizar la Máxima Calidad en la Elaboración de Nuestros Platos... 46	46
2.5.2. Prestar Servicios de Excelencia.....	46
2.5.3. Asegurar el Orden, Higiene y Mantenición de Todas las Áreas.....	46
2.5.4. Continuar siendo Innovadores.....	47
2.6. Políticas de Recursos Humanos.....	47
2.7. Objetivos y Estrategias.....	49
2.8. Conclusiones del Plan Propuesto.....	56
CONCLUSIONES GENERALES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXOS	



INDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	Páginas
FIGURA 1.1. Mapa de Proceso.....	6
FIGURA 1.2. Diagrama de Subproceso de Servicio de Atención al Cliente en Restaurante Pizza Hut Rubén Darío.....	13
FIGURA 1.5. Diagrama de Pareto.....	33
FIGURA 1.6. Ciclo de las Insatisfacción de los Clientes.....	35
FIGURA 1.7. Determinación de las Problemáticas PH.....	39



INDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Páginas
TABLA 1.5.1. Seguimiento y Medición del Proceso.....	19
TABLA 1.5.2. Muestra por Estratos.....	20
TABLA 1.5.3. Análisis de Pareto.....	32
TABLA N° 1 Objetivos y estrategias para el mejoramiento del proceso de atención a los clientes enfocados a los Recursos Humanos.....	50
TABLA N° 2 Actividades programadas para el logro del Objetivo: Desarrollar técnicas adecuadas para proveer personal calificado.....	51
TABLA N° 3 Actividades programadas para el logro del Objetivo: Fortalecer el Compromiso del Personal Mediante un Adecuado y Oportuno Programa de Inducción.....	52
TABLA N°4: Actividades Programadas para el Logro del Objetivo: Plan de Capacitación Integral de todo el Personal.....	53
TABLA N°5: Actividades programadas para el logro del Objetivo: Mejorar el clima organizacional de Pizza Hut Rubén Darío.....	54
TABLA N°6: Actividades programadas para el logro del Objetivo: Desarrollar una estructura remunerativa competente en el mercado.....	55



INDICE DE ANEXOS

CONTENIDO

Páginas

ANEXOS 1

FICHAS DE PROCESOS

Fichas de Procesos.....	63
Modelo de Fichas de Procesos.....	64
1. Dar la Bienvenida y Despedir a los Clientes.....	65
2. Tomar Pedidos.....	66
3. Solicitar Pedido.....	67
4, Servir Pedido.....	68
5. Asistencia en la Cancelación de la Cuenta.....	69

ANEXOS 2

DETERMINACION DEL PROBLEMA

Modelo de Encuesta.....	71
Diagramas de Causa Efecto utilizados para la determinación de la raíz del problema.....	72



INTRODUCCION

En 1994 PIZZA HUT entra en Nicaragua por medio de franquicia, abriendo su primer restaurante Villa Fontana, seguidamente inaugura siete establecimientos más ubicados en Villa Fontana, Rubén Darío, Bello Horizonte, Guanacaste, Rubenia y los malls en Metrocentro y Plaza Inter.

Son tres tipos de servicio que se ofrecen en la pizza de los cuales el cliente dispone cual desea utilizar entre los que están: Delivery, Para llevar y el Servicio personalizado o en el restaurante. El Servicio Personalizado este es el servicio más delicado de los tres ya que el cliente está en contacto no solo con los empleados sino también con las instalaciones; cada minuto que el cliente está dentro del local se debe garantizar que se sienta cómodo, tranquilo en un ambiente agradable todo esto con el objetivo de darle al cliente razones para regresar.

La razón principal de la empresa es la satisfacción del cliente lo cual es el resultado de la calidad en la "atención al cliente", este es el elemento estratégico que da como resultado una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas instituciones que tratan de alcanzarla y que por ende ponen todo su empeño en función de alcanzar la calidad total.

A medida que el tiempo avanza, la calidad en los servicios es más exigente, por lo que ha llegado a ser primordial en las instituciones que ofrecen servicios; esto se surge por motivo de que los clientes se han vuelto más susceptibles y más demandantes en cuanto a la atención del servicio que estas ofrecen. Esto provoca que las empresas se especialicen en la atención al cliente por cual es necesario ser más exigente en el cumplimiento de los requisitos del mismo, proponiendo constantemente mejoras en todos los procesos y especialmente en el Servicio personalizado o en el restaurante.



JUSTIFICACIÓN

La calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en este mundo globalizado convirtiéndose en un elemento estratégico que da como resultado una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas instituciones que tratan de alcanzarla y que por ende ponen todo su empeño en función de alcanzar la calidad total.

El restaurante Pizza Hut Rubén Darío desde su inicio ha venido esforzándose en mejorar la calidad de sus servicios así como su infraestructura. No hay que obviar que el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a servicio que se le ofrece, influye en el éxito del restaurante asegurando al cliente un eficiente servicio, provocando la satisfacción total del mismo.

En el restaurante Pizza Hut Rubén Darío , durante el periodo determinado estudio se han dado cuenta del incremento de las quejas de los clientes lo cual es alarmante, dado que Pizza Hut es una empresa de servicio y la calidad del proceso de atención al cliente, es la marca diferenciadora de la competencia.

Partiendo de este hecho, surge de forma sentida la necesidad de crear un plan de mejoramiento en el servicio de atención al cliente en Pizza Hut que se acople a todos los niveles de los trabajadores de la misma con un lenguaje sencillo, práctico, didáctico y cotidiano que motive el aprendizaje y la divulgación efectiva de la información circulante.

De esta manera se manifiesta que el Plan de mejoramiento, es la herramienta más adecuada para abordar el sistema de información en esta institución, en razón a que permite la asimilación directa del entorno en el cual se desarrolla y evoluciona la organización, identificando alcances, limitaciones, oportunidades, competencias y el valor agregado que se ofrece al cliente.



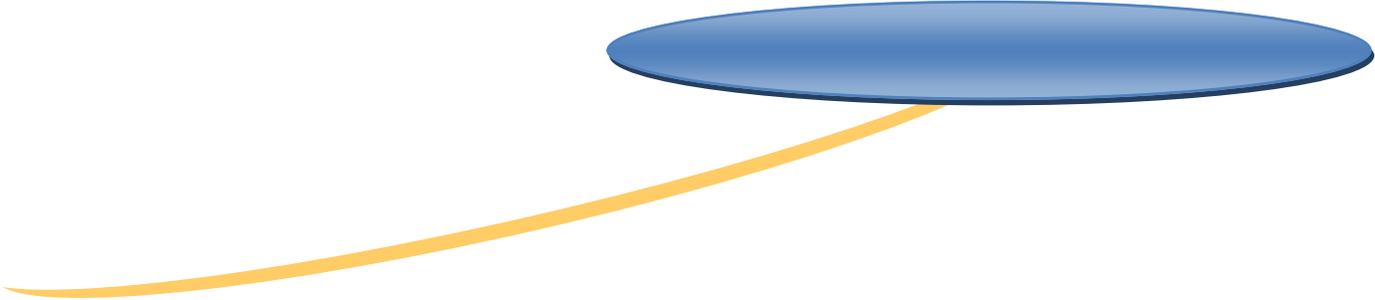
OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Proponer un plan de mejoramiento en el proceso de servicio de atención al cliente en el restaurante de Pizza Hut Rubén Darío.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Diagnosticar la situación actual de Pizza Hut Rubén Darío en el proceso de atención al cliente.
- Analizar las políticas y objetivos generales de Recursos Humano directamente en el proceso de atención al cliente en pizza Hut Rubén Darío
- Proponer estrategias de mejoras a corto plazo en el proceso de servicio de atención al cliente de Pizza Hut Rubén Darío



CAPITULO I

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE DE PIZZA HUT RUBEN DARIO.





1. Definición del Proceso

1.1. Mapa de Proceso

Todos los procesos en el Restaurante *Pizza Hut Rubén Darío* toman como punto de referencia, el proceso clave de la organización el cual es el servicio al cliente. En la siguiente grafica se muestra dicho proceso y aunque en este proceso existen subprocesos tomaremos en nuestra propuesta el subproceso que tienen que ver directamente con la atención personalizada o en el restaurante la cual es atendida por el personal encargado de este servicio y por ende el área de RRHH.

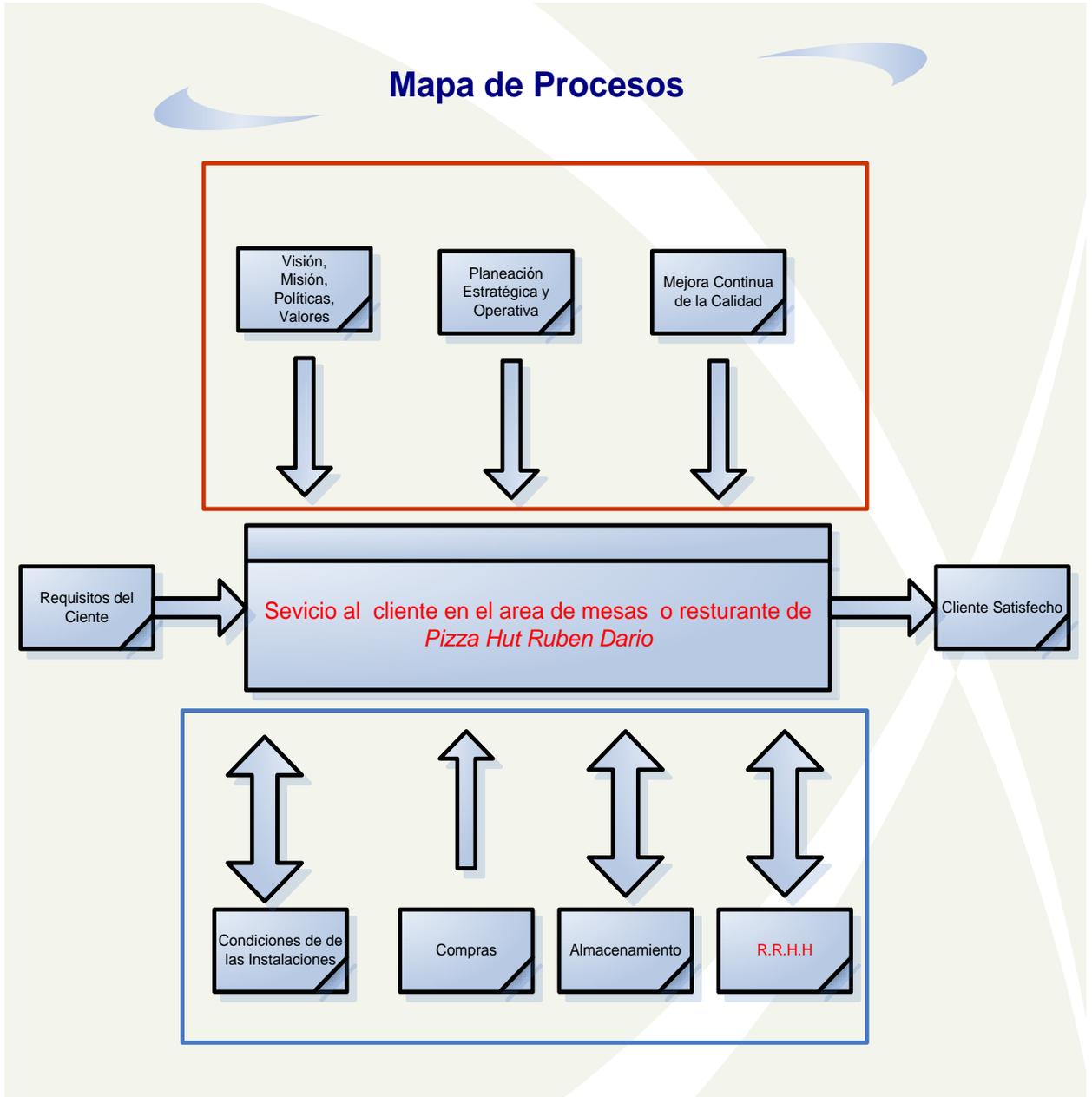


Figura. 1.1

1.2. Descripción del Subproceso “Servicio al cliente en mesas o restaurante”

El subproceso de atención al cliente en el área de mesas o restaurante empieza desde que el cliente entra a las instalaciones del restaurante, llevándose a efecto las siguientes actividades:

⊕ *El cliente primeramente es saludado por un anfitrión desde que entra por la puerta principal al restaurante y cuyas principales funciones son las siguientes:*

1. Recibir al cliente (30segundos)



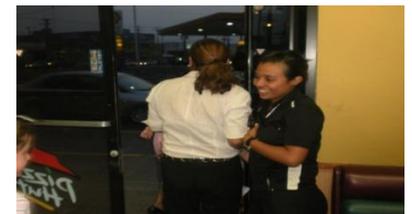
2. Garantizar que el lugar donde se vaya a ubicar al cliente preste las condiciones adecuadas para que él se sienta cómodo.

3. Garantizar que el cliente se le atienda en cuanto no más es ubicado por el mesero (1-2 minutos)



4. Darle seguimiento al cliente procurando anteponerse a sus necesidades

5. Despedir al cliente invitándolo a regresar





⊕ *Luego el cliente es atendido en su mesa por un mesero quien se encarga de las siguientes funciones:*

1. El mesero toma la orden del plato principal, aperitivo y bebidas según la necesidad del cliente y luego se le repite la orden y le dice en cuanto tiempo estará el pedido(1-2 minutos)
2. Luego después de tomada la orden el mesero se va a la computadora a ingresar la orden en el sistema.(1-2 minutos)



⊕ *El mesero solicita las bebidas al bar tender cuyas actividades son las siguiente:*

1. Garantizar que todos los productos que se sirvan se encuentren dentro de su vida útil, con apariencia y temperatura adecuada
2. Que todos los recipientes que vaya a utilizar estén limpios y en buen estado.
3. Suplir exactamente las ordenes proporcionadas por el mesero
4. Abastecer el área de trabajo o estación de servicio según vaya agotándose los productos y anticipándose de modo que no haya retraso a la hora de servir al cliente.



5. Garantizar el tiempo que se le ofrecen al cliente en servir los refrescos, café y/o postres los cuales son los siguientes:

Refrescos y cervezas (1 minuto)

Café (3 minutos)

Postres (4 minutos)

6. Cumplir fielmente con las recetas.



- ⊕ Luego el mesero lleva las bebidas al cliente (3 minutos)



- ⊕ Mesero espera que sirvan el producto ordenado en esta Actividad interviene el equipo de Cocina los cuales son los encargados de:

1. Recibir las órdenes previamente introducidas por el Mesero





2. Leer Adecuadamente el Ticket

3. Sacar el pedido según las especificaciones solicitadas por el cliente.

4. Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el área de cocina y cumplir fielmente con las recetas.



⊕ *El cliente recibe el pedido y consume el producto en un tiempo (30-40 minutos)*



⊕ *El mesero le da seguimiento a la satisfacción del cliente después de entregado el producto y atender todas sus necesidades durante su comida, ofrecer postres y/o café (10-15 minuto)*



- ⊕ *El mesero lleva la cuenta al cliente (2-3 minutos)*



- ⊕ *El mesero se dirige a caja a realizar pago del cliente(4 minutos)*



- ⊕ *El cajero hace la cancelación de la cuenta en donde el debe cumplir con las siguientes actividades:*

1. Verificar el monto de la cuenta real vrs la del sistema.
2. Mantener suficiente cambio en su caja.
3. Garantizar el cambio correcto al cliente.
4. Entregar cambio al mesero garantizando el menor tiempo posible.(3 minutos)



- ✦ *Garantizar que el cambio que se le entregara al cliente sea el correcto y llevárselo a su mesa.*



- ✦ *Despedirse del cliente e invitar a regresar nuevamente al restaurante.*

Un mesero puede atender 4-6 mesas, al mismo tiempo alternando los tiempos de espera de cada una de las mesas de tal forma que no descuide ninguna de ellas.

A continuación se presenta el flujo del subproceso de las actividades relacionadas directamente con el servicio de atención en el área de mesas o restaurante:



Propuesta de un Plan de Mejoramiento en el Proceso de Servicio de Atención al Cliente en el Restaurante Pizza Hut Rubén Darío

Diagrama de subproceso de Servicio de Atención al Cliente en Restaurante Pizza Hut Ruben Dario

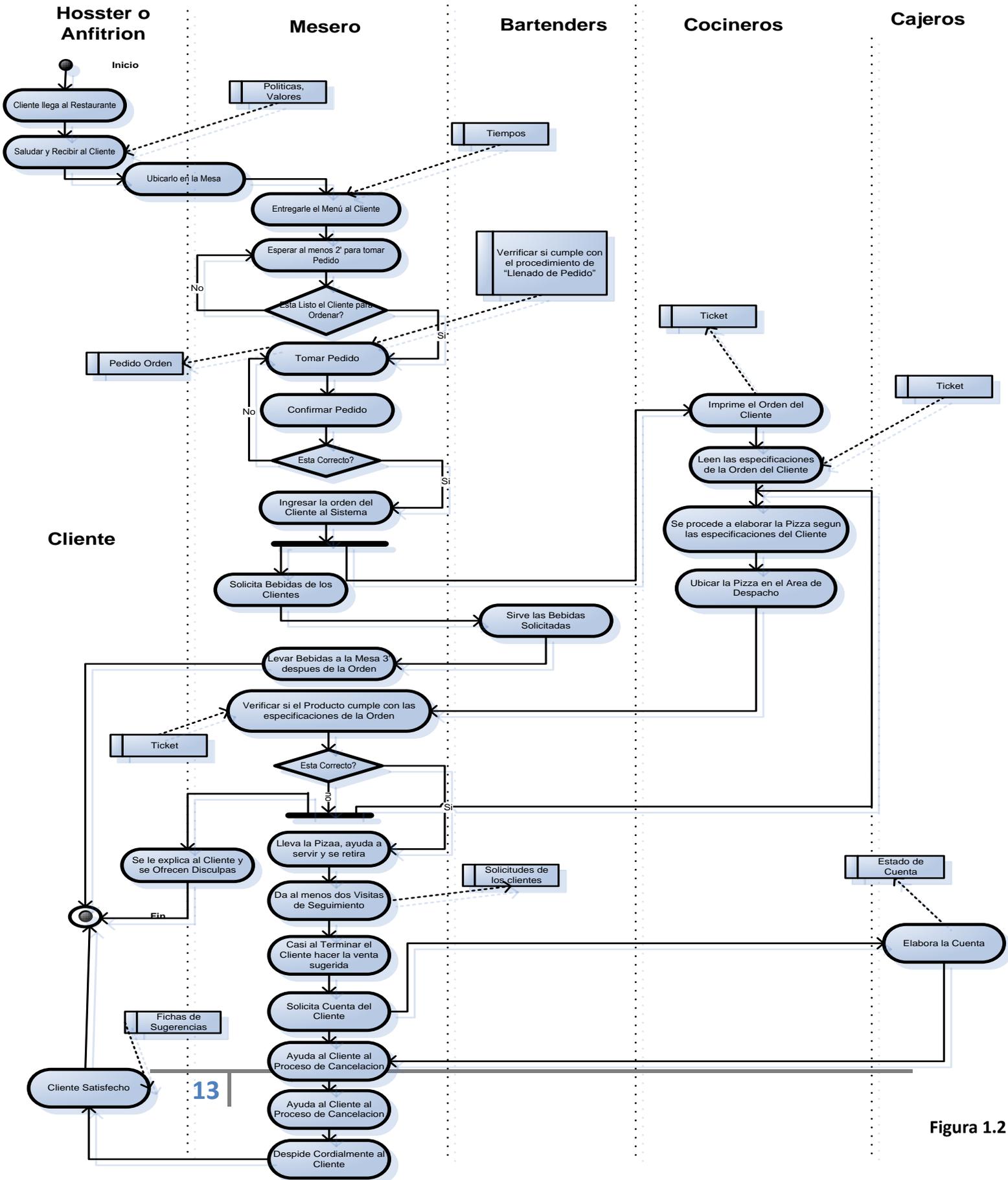


Figura 1.2



1.3. Gestión de Recursos Humanos

1.3.1. Provisión de Recursos

El Gerente del restaurante de Pizza Hut Rubén Darío en conjunto con el area de RRHH tiene presente en todo momento la necesidad de proporcionar recursos a los empleados para que puedan realizar cada una de las actividades del proceso. Ambos se encargan de garantizar los materiales, técnicas y humanas, que permitieran cumplir satisfactoriamente con las necesidades y expectativas de sus clientes teniendo como parámetro las políticas de la Pizza Hut Rubén Darío.



1.4. Infraestructura

1.4.1. Gestión del espacio, edificio, equipos y servicios

El gerente de la empresa revisa y gestiona continuamente la dotación de las infraestructuras existentes para lograr su adecuación y conformidad, de modo que se asegure el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para la prestación de los productos y servicios ofrecidos por dicha empresa: el Espacio de Trabajo, los equipos y utensilios necesarios para el cumplimiento de cada una de las funciones de los trabajadores

1.4.2. Ambiente de Trabajo

La empresa ha dotado sus infraestructuras de medios que generan condiciones ambientales apropiadas, de forma tal, que el personal puedan desempeñar su trabajo confortablemente, facilitando su satisfacción y la del cliente.

A todos los empleados del restaurante se les da capacitación de primeros auxilios y rutas de emergencias.

Además a los empleados se les capacita en el uso y manejo de los productos de limpieza así como de los utensilios y equipos que manejan.

1.4.3. Capacidad Instalada

La capacidad instalada de este restaurante es de 50 mesas con 212 sillas con un total de 20 empleados. Al día se realizan 117 transacciones aproximadamente en el servicio de atención al cliente en el de mesas o restaurante.



1.4.4. Determinación de las Áreas de Trabajo

1.4.4.1. Área de Juego

Esta área cuenta con 7 mesas y cada mesa tiene 4 sillas para atender a un total de 28 personas.

1.4.4.1.1. Primera Sección

- ⊕ 14 mesas con 4 sillas cada una para atender a un total de 56 personas.
- ⊕ 1 mesa doble con 8 sillas.
- ⊕ 2 mesas redonda con 3 para atender a un total de 6 personas.
- ⊕ 2 mesas triangulares capacidad de 7 personas para cada mesa para un total de 14 personas.
- ⊕ Cantidad de Sillas 84

1.4.4.1.2. Segunda Sección

- ⊕ 11 mesas con 4 sillas cada una un total de 44
- ⊕ 2 mesa doble con 6 sillas cada una un total de 12
- ⊕ Cantidad de Sillas 56

1.4.4.2. Área de Reservado

- ⊕ 8 mesas con 4 sillas para un total de 32 personas
- ⊕ 1 mesa doble con 6 sillas
- ⊕ 2 mesas redonda con 4 sillas cada una un total de 8 personas
- ⊕ Cantidad de Sillas 44



1.4.4.3. Área del anfitrión

En esta área se ubica la persona encargada de dar la bienvenida al cliente una vez que este ingresa al restaurante.

1.4.4.4. Área de Caja

En esta área se ubican las cajeras donde su función es cobrar las facturas que se les cobran a los clientes.

1.4.4.5. Área de ingreso de órdenes y estación de servicio.

En esta área se encuentran 3 computadoras para ingresar las órdenes de los clientes.

También en esta área se encuentran todos los utensilios y comestibles que se utilizan para servir al cliente.



1.5. Seguimiento y Medición

1.5.1. Seguimiento y medición de los procesos

El restaurante de *Pizza Hut Rubén Darío*, realiza periódicamente una serie de encuestas (Tarjeta de comentario) para determinar la percepción de los clientes respecto a la calidad de los servicios y productos que les proporciona, así como con el nivel de satisfacción de los mismos.

En nuestro estudio se realizó una encuesta tomando como referencia la que ellos tienen y además entrevistas personalizadas como lluvia de ideas las cuales nos darán mayores insumos para ver la satisfacción o insatisfacción de los que visitan el restaurante. El tipo de Muestreo que aplica es el Estratificado donde en los estratos seleccionados son las semanas de cada uno de los meses que están comprendidos en el presente estudio (Septiembre–octubre- noviembre 2009) y se determinó el tamaño de muestra a encuestar (Ver Anexo II – Resultado de las Encuestas).

A partir del análisis de los datos recopilados se toman medidas correctivas o preventivas y se evalúa el nivel de cumplimiento adecuado de los procesos de atención al cliente. Se le presta atención a los datos puntuales y además a las tendencias y a su posicionamiento versus los objetivos establecidos.



Seguimiento y Medición del Proceso

Tabla. 1.5.1

Semanas	Clientes que Visitan el Restaurante
1	502
2	345
3	430
4	476
5	468
6	364
7	433
8	346
9	512
10	428
11	415
12	387
Σ.	5106

$$N = 5106$$

$$se = 0.015$$

$$\sigma^2 = (se)^2 = (0.015)^2 = 0.000225$$

$$s^2 = p(1 - p) = 0.9(1 - 0.9) = 0.09$$

$$n = \frac{s^2}{\sigma^2} = \frac{0.09}{0.000225}$$



Por lo que
$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} = \frac{400}{1 + \frac{400}{5106}} = 371$$

Es decir que se debe lanzar un total de 371 encuesta con la población total, sin embargo queremos obtener la muestra para cada uno de nuestros estratos que para nuestro caso son las semanas de cada uno de los meses comprendidos en el presente estudio. Para esto se debe calcular la fracción del estrato a fin de determinar el tamaño n de la muestra.

Semanas	Clientes que Visitan el Restaurante	Muestra por Estratos
1	502	35
2	345	25
3	430	31
4	476	35
5	468	33
6	364	25
7	433	30
8	346	24
9	512	36
10	428	30
11	415	29
12	387	27
Σ.	5106	30

Muestras por Estratos.

Tabla. 1.5.2

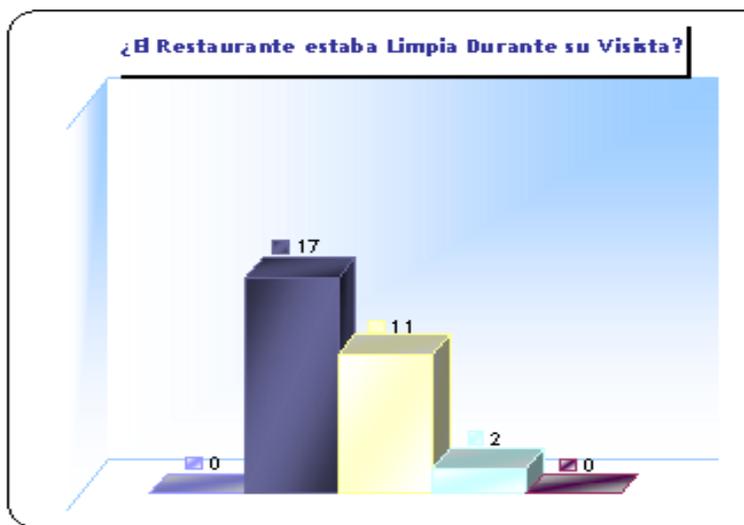
$$fh = \frac{n}{N} = \frac{371}{5106} = 0.072$$

El tamaño de la fracción de la muestra es de 30 personas ha encuestar semanalmente.

Análisis de los Resultados Obtenidos en las encuestas.

Al realizar las encuestas, con ellas se determinan las principales incidencias que ocasionan problemas en el nivel de satisfacción del cliente.

1.- ¿El Restaurante estaba limpio durante su visita?

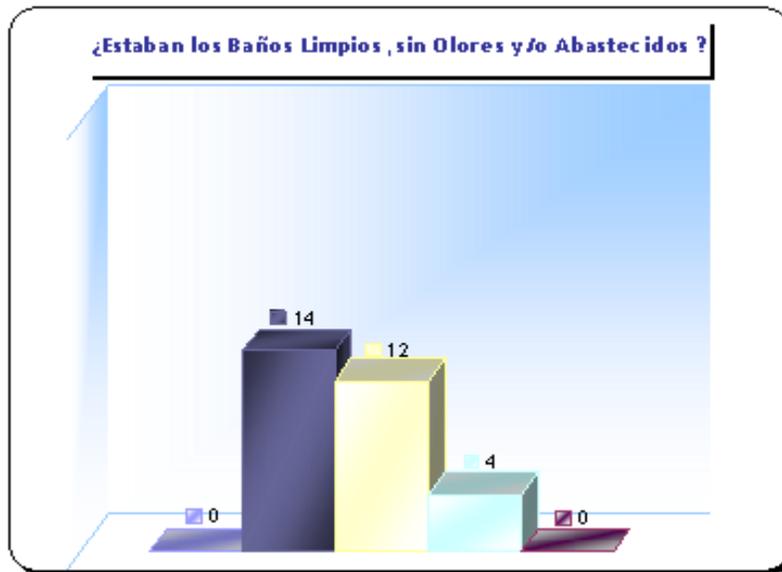


Resultados:

17	Muy Bien	56.67%
11	Bien	36.67%
2	Regular	6.67%

Como se puede Observar un 56.57% y un 36.67% ratifican que la limpieza del local está siendo bien percibida por los clientes.

2.- ¿Estaban los Baños limpios, sin olores y abastecidos?



Resultados:		
14	Muy Bien	46.67%
12	Bien	40.00%
4	Regular	13.33%

Se puede Observar un 46.67% y un 40.00% ratifican que la limpieza de los servicios Higiénicos del local está siendo bien percibida por los clientes

3. - ¿Recibió un buen servicio?



Resultados:

4	Muy Bien	13.33%
3	Bien	10.00%
15	Regular	50.00%
8	Mal	26.67%

El 50.00% y un 26.67% ratifican que el servicio amistoso que el cliente percibe no es de su agrado ya que las opinión del cliente da resultados no deseados.

4.- ¿Estaban limpio los platos y cubiertos que le proporcionaron?



Resultados:		
22	Excelente	73.33%
7	Muy Bien	23.33%
1	Bien	3.33%

Como se puede Observar un 73.33%, un 23.33% y un 3.33% ratifican que la limpieza de los utensilios están siendo bien percibida por nuestros clientes lo cual no demuestra una vez más que en Higiene no se ha tenido buenos resultados.

5.- ¿La persona que le tomo la orden le sugirió o recomendó productos y promociones?



Resultados:		
17	Excelente	56.67%
12	Muy Bien	40.00%
1	Bien	3.33%

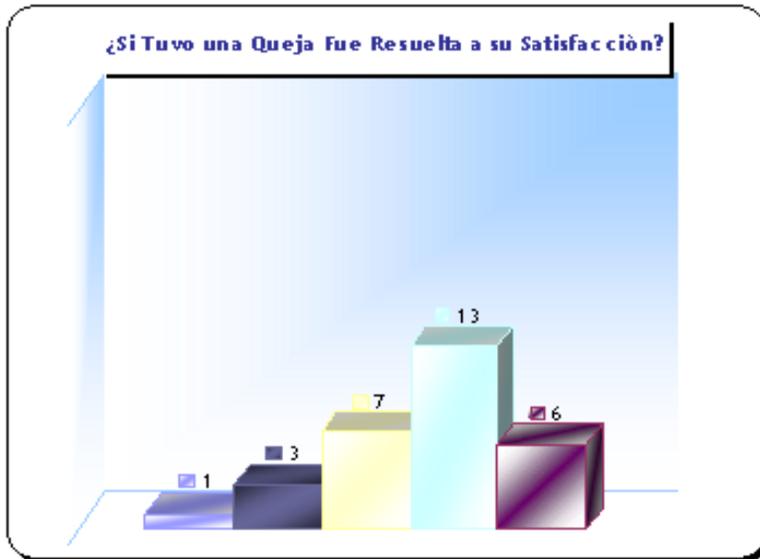
Observemos que un 56.67%, un 40.00% y un 3.33% ratifican que al pesar de la falta de capacitación del personal estos recomiendan y sugieren otros productos los cual es un punto importante para las ventas del Restaurante.

6.- ¿Si fue acompañado de niños, se les brinda a ellos una atención esmerada?



Como se puede Observar un 46.67% y un 10.00% ratifican en el restaurante los empleados no están prestando atención a los niños lo cual es manifestado por sus padres.

7.- ¿Si tuvo una queja fue resuelta a su satisfacción?



Resultados:		
1	Excelente	3.33%
3	Muy Bien	10.00%
7	Bien	23.33%
13	Regular	43.33%
6	Mal	20.00%

Observemos detenidamente que un 43.33% y un 20.00% ratifican en el restaurante los empleados no están atendiendo de manera eficiente las quejas reportadas por los clientes lo cual una vez más constata que el servicio al cliente está con serios problemas.

8.- ¿Recibió su orden correcta de acuerdo a lo solicitado?

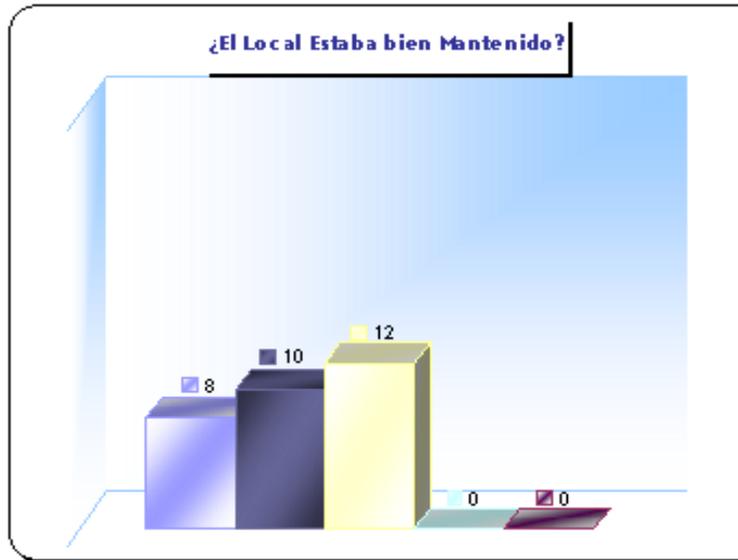


Resultados:

3	Excelente	3.33%
8	Muy Bien	10.00%
11	Bien	23.33%
7	Regular	43.33%
1	Mal	20.00%

Como se puede Observar 22 clientes del total encuestados consideran que sus ordenes han sido entregada de acuerdo a lo solicitado pero sin embargo existe una porción que no esta tan de a cuerdo con ese servicio lo cual es punto más a considerar para la mejora del proceso de servicio al cliente.

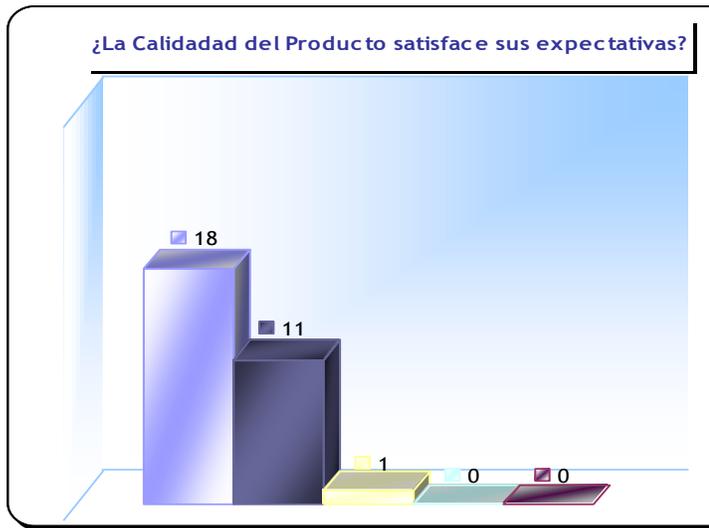
9.- ¿El local estaba bien Mantenido?



Resultados:		
8	Excelente	26.67%
10	Muy Bien	33.33%
12	Bien	40.00%

Como se puede Observar un 26.67%, un 33.33% y un 40.00% ratifican que la infraestructura del local, su limpieza y mantenimiento tiene una buena aceptación por parte de los clientes que visitan el Restaurante.

10.- ¿La calidad del Producto satisface sus Expectativas?

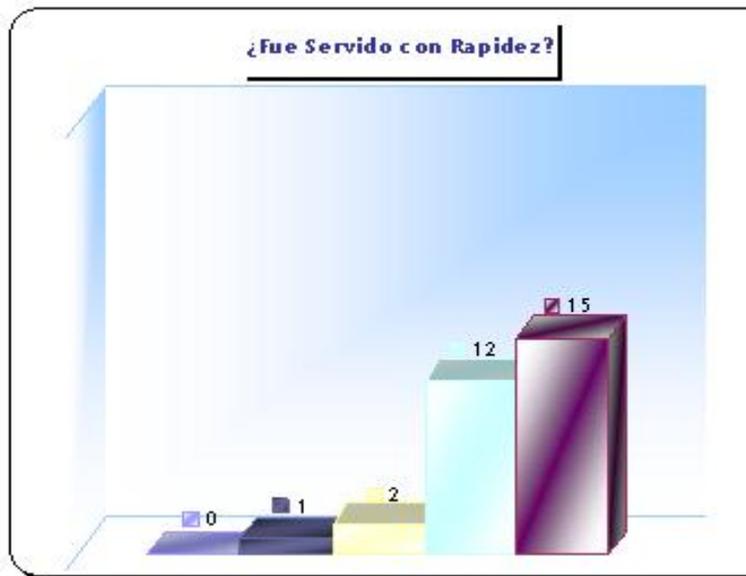


Resultados:

18	Excelente	60.00%
11	Muy Bien	36.67%
1	Bien	3.33%

Como se puede Observar un 60.00%, un 36.67% y un 3.33% ratifican que nuestros productos son uno de los motivos por los cuales nuestros clientes tienen preferencia ya que casi todo los encuestados coinciden.

11. - ¿Fue servido con Rapidez?



Resultados:		
1	Muy Bien	3.33%
2	Bien	6.67%
12	Regular	40.00%
15	Mal	50.00%

Como se puede Observar un 40.00% y un 50.00% ratifican en el restaurante los empleados no están atendiendo de manera eficiente las ordenes de los clientes lo cual una vez vas afecta el prestigio del Restaurante.

1.5.2. Análisis de Pareto

Para plasmar las principales causas identificadas que ocasionan la insatisfacción en los clientes que visitan el Restaurante Pizza Hut Rubén Darío se construyo el Diagrama de Pareto según las 11 preguntas realizadas en la encuesta



Preguntas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
P9	12	17.65%	17.65%
P2	12	17.65%	35.29%
P8	11	16.18%	51.47%
P1	11	16.18%	67.65%
P7	7	10.29%	77.94%
P6	7	10.29%	88.24%
P3	3	4.41%	92.65%
P11	2	2.94%	95.59%
P5	1	1.47%	97.06%
P4	1	1.47%	98.53%
P10	1	1.47%	100.00%
Σ.		100%	

Análisis de Pareto. Tabla. 1.5.3

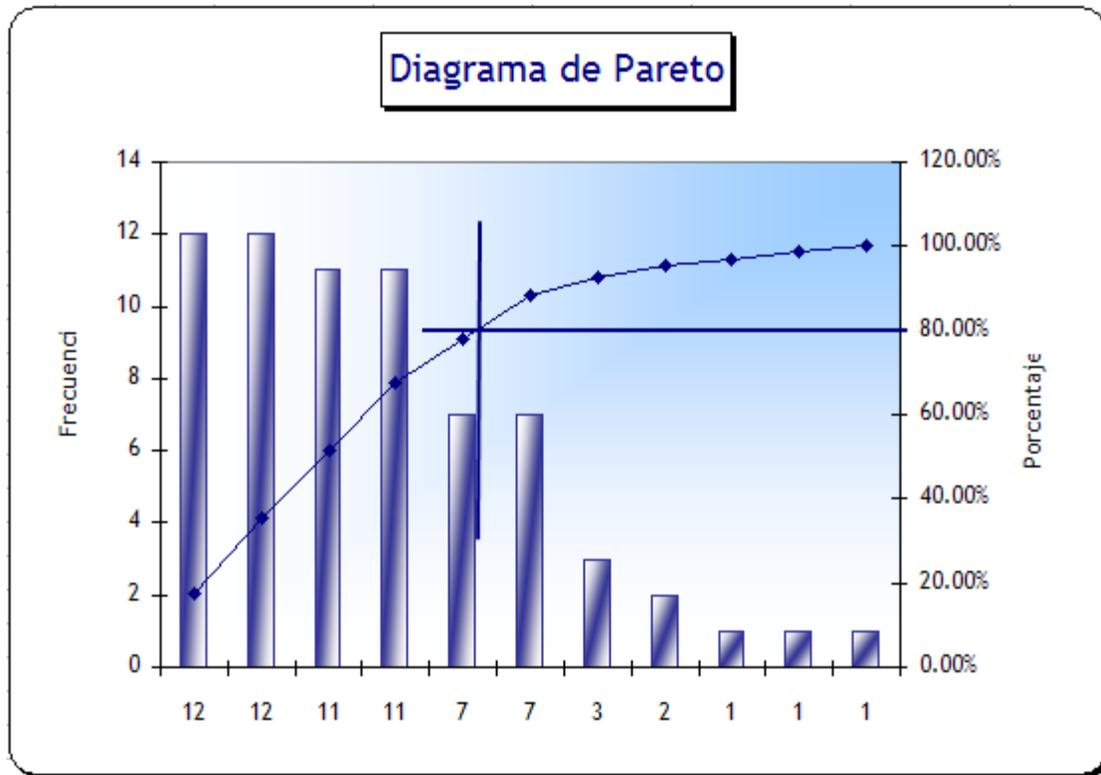


Figura. 1.5

Este diagrama de Pareto es una comparación ordenada de factores relativos a un problema, esta comparación va a ayudar a identificar y enfocar los pocos factores vitales diferenciándolos de los muchos factores útiles, es decir que con el 20% de la insatisfacción de los clientes ocurren 80% de satisfacción o sea que el 20% de las respuestas representan cerca de 80% de los niveles de satisfacción de los clientes.



1.6. Situación Problemática identificada

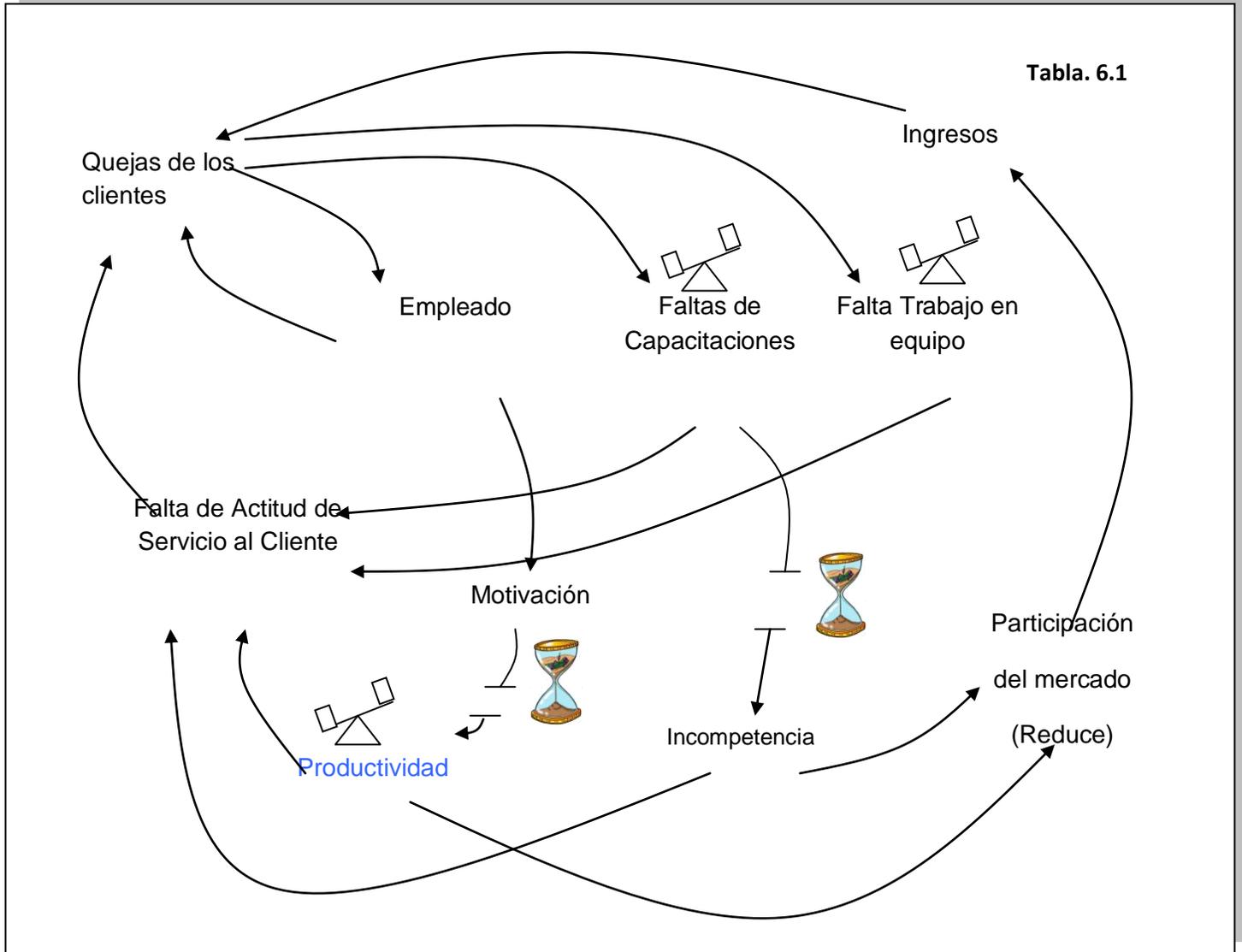
A pesar de todos estos elementos que la franquicia de Pizza Hut Rubén Darío tiene a su favor, se han venido presentando una serie de inconformidades en los clientes, ya que se están quejando de la atención que reciben en el restaurante de *Pizza Hut Rubén Darío*. Esto se ve reflejado en los resultados analizados de las encuestas que se presentaron anteriormente, y en las lluvias de ideas que dieron los clientes en las entrevistas personalizada, algunos de estos resultados pueden ser los siguientes:

- ⊕ Insatisfacción con el trato de los empleados.
- ⊕ No hay atención personalizada con los niños
- ⊕ Las quejas no son resueltas con la premura que se requiere. Gerente a cargo no da una solución de acuerdo a la necesidad del cliente.
- ⊕ La orden que recibe no es la correcta.
- ⊕ El servicio es lento.
- ⊕ La repetición de actividades.
- ⊕ Coordinación de tiempos de servicio en las mesas.

Y a continuación se presenta el modelo conceptual donde se ve reflejado las posibles causas que permiten dar este mal servicio en el restaurante y la insatisfacción de los clientes en este estudio y todas estas causas la resumiremos en una sola área que es la RRHH, ya que consideramos que desde el reclutamiento y capacitación del personal inicia la prioridad de brindar un excelente servicio al cliente.

Figura 1.6.

Ciclo de las Insatisfacción de los clientes





1.7. RESUMEN DEL DIAGNOSTICO EN GENERAL

Sobre el contexto de lo abordado anteriormente a continuación se identifican y se detallan una serie de problemáticas que están afectando el proceso de atención al cliente en el restaurante de *Pizza Hut Rubén Darío*.

- Débil rol de liderazgo de la gerencia de la Pizza Hut Rubén Darío.
- Desmotivación de los trabajadores que intervienen en el proceso de “servicio de Atención al Cliente en el restaurante Pizza Hut Rubén Darío”
- Falta de programas de capacitación a los trabajadores Pizza Hut Rubén Darío, orientado a optimizar los recursos y el tiempo.
- Carencia de estudios de tiempo y movimiento en las actividades del proceso “servicio de Atención al Cliente en restaurante *Pizza Hut Rubén Darío*.”
- El proceso clave en Pizza Hut Rubén Darío es la *Satisfacción del Cliente* y la forma correcta en la que se debe llevar a cabo este proceso depende de la actitud y formación del empleado que se le dé desde su inicio por parte de la gerencia del restaurante y gerencia RRHH. Ver anexo Pescado 1



- La diferencia de la marca es el servicio, puesto que comida venden en muchos lugares, sin embargo lo que los clientes quieren es pasarla bien, divertirse; y de esto deben estar claros todos los empleados que forman parte en este proceso. Ver anexo Pescado 2

- Un cliente desea que se le trate con atención especial, respeto, confianza y sobre todo que sienta que la persona que lo está atendiendo no lo hace por obligación sino que lo hace con entusiasmo y espontaneidad.

- Como se pudo observar en la representación grafica en el diagrama de Pareto del problema se puede observar que las principales causas del Problema provenían de:
 - ⊕ Mano de Obra(Cantidad necesaria de empleados)
 - ⊕ Medio Ambiente (Motivación, remuneración)
 - ⊕ Procedimientos (Capacitaciones)
 - ⊕

- A partir del análisis de los datos recopilados se toman medidas correctivas o preventivas y se evalúa el nivel de cumplimiento adecuado de los procesos de atención al cliente. Se le presta atención a los datos puntuales y además a las tendencias y a su posicionamiento versus los objetivos establecidos.

- La práctica y seguimiento a los procedimientos establecidos ocasiona desorganización y repetición de las actividades que se realizan en los procesos incrementado el tiempo de ejecución de los mismos. Ver anexo Pescado 3



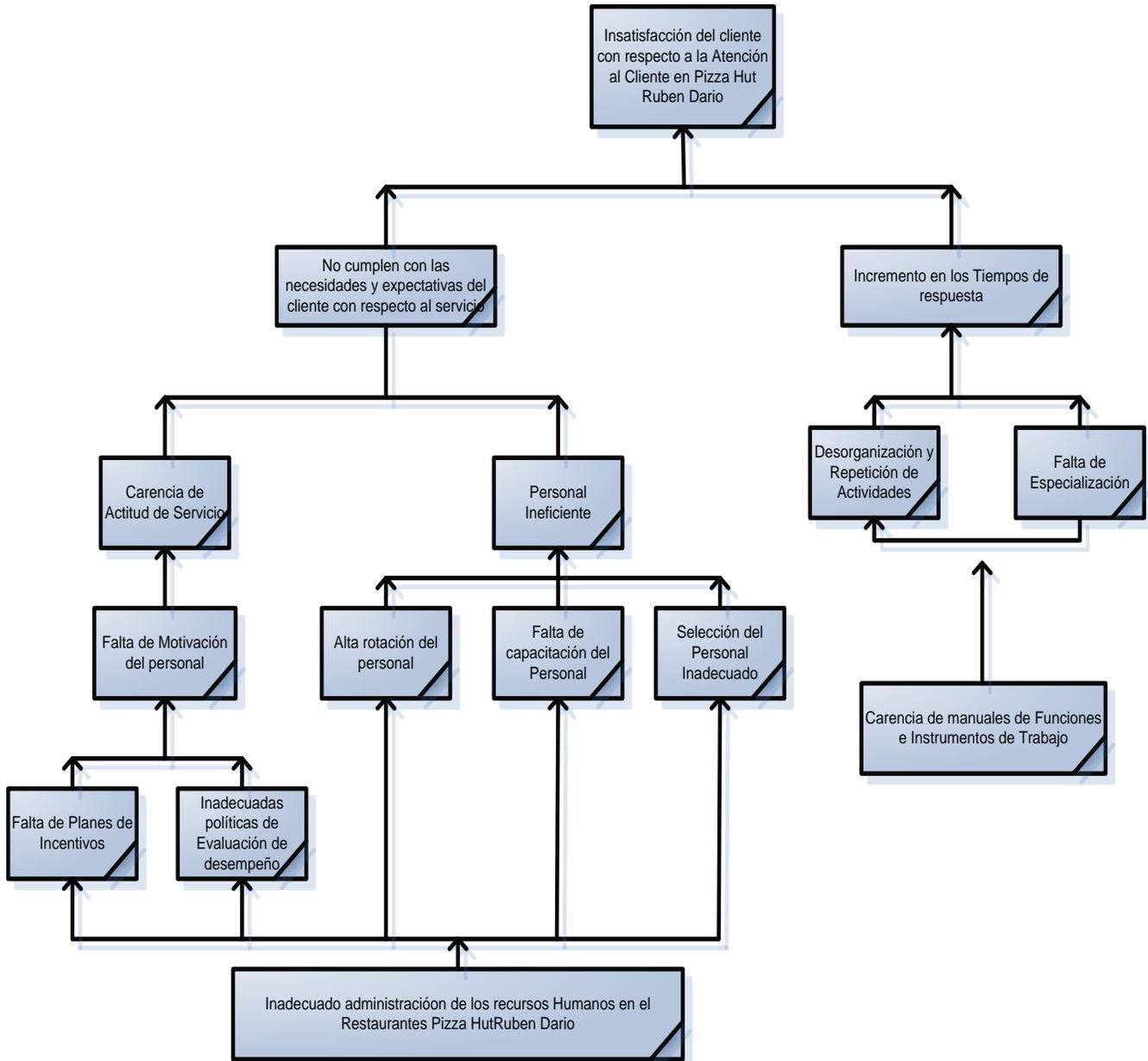
- La inadecuada administración de los recursos humanos lo cual se ve reflejado en: la ausencia de planes de capacitación, alta rotación de los empleados, falta de motivación de estos, no se lleva a cabo un plan de evaluación de desempeño periódicamente por lo menos del empleado.

El resumen de la problemática la plasmamos en el siguiente árbol de problema:

Figura 1.7.

Determinación de la Problemática PH

Árbol del Problema





“LA CALIDAD ES TODO LO QUE ALGUIEN HACE A LO LARGO DE UN PROCESO PARA GARANTIZAR QUE UN CLIENTE, DENTRO O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN OBTENGA EXACTAMENTE AQUELLO LO QUE DESEA EN TRMINOS DE CARACTERISTICAS INTRINSICAS, COSTOS Y SATISFACCION QUE ARROJARAN INDEFECTIBLEMENTE SATISFACCION PARA EL CONSUMIDOR”.

KAORU ISHIKAWA.



CAPITULO II

PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN PIZZA HUT RUBEN DARIO.





2.1. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Pizza Hut Rubén Darío dentro de su Plan de mejoramiento del servicio de atención al cliente en el restaurante, tiene como eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente, contar con recursos humanos altamente motivados, adecuadamente capacitados y comprometidos con su misión y visión corporativas. La importancia de contar con potencial humano idóneo estriba en el hecho de que cualquier plan por mas elaborado que sea, será ineficaz sino cuenta con la aceptación, compromiso y apoyo del personal que lo va a llevar a cabo.

Pizza Hut Rubén Darío cuentan con una declaración explícita y compartida de su misión, visión y valores por eso pueden orientar mejor sus acciones y hacer frente a las adversidades porque su equipo gerencial y el personal tienen claro su propósito básico, el futuro que quieren construir y los valores que le dan fortaleza moral.

La misión es la formulación del propósito para el cual existe *Pizza Hut Rubén Darío*. Generalmente es expresada en una sola frase. Tiene un carácter bastante duradero, pero pueden ser mejorada o modificada cuando el “concepto” de la empresa así lo requiere.

La visión, también llamada “visión de futuro”, es una formulación de la situación futura deseable para la empresa.

Los valores, también llamados “valores corporativos, empresariales u organizacionales”, son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la empresa. De los tres elementos mencionados, los valores son los que tienen mayor permanencia en *Pizza Hut*



Rubén Darío. No se trata de una declaración circunstancial o de conveniencia, sino de creencias básicas, esenciales, que tienen valor intrínseco.

Para la elaboración de la propuesta del plan de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente y especialmente en lo que tiene que ver con los de Recursos Humanos es necesario dividirlo en cuatro fases bien definidas:

1. Apropiarse de la Misión, Visión, valores y las políticas de calidad de forma general.
2. Análisis de diagnóstico en el proceso de atención al cliente.
3. Definir los objetivos estratégicos del proceso de mejoramiento en el área de los Recursos Humanos
4. Formulación de estrategias y actividades del plan de mejoramiento.



2.2. MISION

Brindar productos de alta calidad y atención personalizada a cada uno de nuestros clientes a fin de lograr la fidelidad de ellos y su satisfacción total, con un equipo altamente motivado y capacitado.

2.3. VISION

Ser los Operadores de Franquicias más rentables de Nicaragua respetando fielmente los valores que nos comprometen, trasladándolos a nuestros clientes, proveedores y a la sociedad.

2.4. VALORES

1. Proporcionar un ambiente de trabajo divertido, basado en el respeto y la dignidad de las personas.
2. Aplicar los más altos estándares de excelencia en la ejecución de nuestras operaciones.
3. Aumentar el número de clientes que estén satisfechos y entusiastas todo el tiempo.
4. Contribuir positivamente a nuestra comunidad y medio ambiente.
5. Reconocer que la rentabilidad es esencial para nuestro éxito futuro.



2.5. POLITICAS DE CALIDAD

Las Políticas son directrices y objetivos generales que se propone una administración y que se expresan formalmente por la dirección general.

Las Políticas de Calidad de Pizza hut Rubén Darío que forman parte del servicio que se brinda en este restaurante han sido aprobada por la gerencia general y tienen como propósito orientar la gestión y los resultados del trabajo hacia la calidad de atención de servicio al cliente. La obtención de la calidad deseada requiere del trabajo y la participación de todos los miembros de la organización, en tanto que la responsabilidad de la gestión de la calidad corresponde a la alta gerencia.



2.5.1. GARANTIZAR LA MÁXIMA CALIDAD EN LA ELABORACIÓN DE NUESTROS PLATOS

A través de un exigente control en la selección de las materias primas a utilizar, que deben ser provistas por empresas que estén a la altura de nuestras necesidades; con un ordenado almacenamiento de las mismas y la más correcta manipulación de alimentos conforme a las buenas prácticas de manufactura, para generar la plena confianza de nuestros consumidores. En el cumplimiento de nuestra Misión, observaremos permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para satisfacer nuestros clientes internos y externos:

1. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos
2. Innovación práctica y eficiencia en costos
3. Compromiso con las normas de calidad
4. Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas

2.5.2. PRESTAR SERVICIOS DE EXCELENCIA.

Adoptamos una política de capacitación continua de nuestros recursos humanos, porque reconocemos que este esfuerzo es de vital importancia para nuestro crecimiento, y así con un trato único, equilibrado y preferencial, basado en el respeto mutuo y la solidaridad, lograremos la plena satisfacción de nuestros clientes.

2.5.3. ASEGURAR EL ORDEN, HIGIENE Y MANTENCION DE TODAS LAS AREAS

Como así también utensilios y ambientes, los que son considerados indispensables para la organización por tratarse de nuestra casa, ocupándonos de todos los detalles para plasmar el compromiso de ser los mejores.



2.5.4. CONTINUAR SIENDO INNOVADORES

Estamos atentos a nuevas inversiones, ya que evaluamos constantemente los cambios y sugerencias que los clientes internos y externos nos acercan.

Nuestro compromiso de EXCELENCIA EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES en *Pizza Hut Rubén Darío* se fundamenta en la práctica de los siguientes principios:

1. Creatividad al servicio del cliente.
2. Genuino espíritu de servicio como factor cultural.
3. Coherencia absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.
4. Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica.
5. Seguridad absoluta en la manipulación de la carga como intención fundamenta

2.6. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

El sistema de reclutamiento, selección, inducción, remuneración y mantenimiento del personal de Pizza Hut Rubén Darío deberá ceñirse a las siguientes políticas:

- El personal contratado deberá cumplir con los requisitos que para cada puesto se hayan determinado en el Manual de Organización y Funciones



- Cada Gerencia deberá seguir el procedimiento de selección y contratación de personal nuevo, sugiriendo y proponiendo los candidatos internos que puedan postular a determinadas vacantes.
- Ningún personal que haya sido contratado iniciará sus labores sin haber pasado por el programa de inducción, el cual será verificado por el Gerente de Recursos Humanos y Gerente de Área.
- Todo personal que ingrese a trabajar en Pizza Hut deberá contar con la idoneidad para cubrir la vacante y pasar por las evaluaciones y pruebas correspondientes. No se aceptarán personas recomendadas que no cumplan con el perfil del puesto vacante.
- Las remuneraciones establecidas no podrán ser variadas, sin autorización expresa del Gerente General y con el visto bueno del Gerente de Recursos Humanos y del Gerente de Finanzas.
- Pizza Hut apoya todas las actividades tendientes a desarrollar y capacitar al personal.
- Las actividades de carácter social, deportivo y de bienestar del personal son apoyadas por Pizza Hut, en fechas adecuadas dentro de una programación preestablecida.
- La empresa incentivará al personal por sus logros y los sancionará de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación vigente.



2.7. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los CLIENTES de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones

La administración de recursos humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Los objetivos y las estrategias para el área de Recursos Humanos se detallan en el cuadro N° 1. De igual manera en los cuadros N° 2, 3, 4, 5 y 6, se detallan las actividades a realizar para el logro de los objetivos propuestos.



TABLA N°1: Objetivos y estrategias para el mejoramiento del proceso de atención a los clientes enfocados a los Recursos Humanos.

AREAS CRITICAS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Reclutamiento y selección del personal	Desarrollar técnicas adecuadas para proveer personal calificado.	Implementar técnicas modernas de reclutamiento y selección de personal. El fortalecimiento de la imagen empresarial y de la marca, así como una adecuada estructura de remuneraciones puede atraer personal idóneo a la empresa.
Integración del personal	Fortalecer el compromiso del personal mediante un adecuado y oportuno programa de inducción.	Desarrollar un programa de inducción que haga conocer e integrarse al personal con la visión, misión y estrategias de la Pizza Hut Rubén Darío y con el grupo humano, mediante charlas de inducción a través de videos, Internet u otros medios.
Desarrollo del Personal	Plan de Capacitación integral de todo el personal	Desarrollar programas de capacitación interna y externa, en función a las necesidades y objetivos de la Pizza Hut Rubén Darío.
Clima organizacional	Mejorar el clima organizacional de Pizza Hut Rubén Darío	Desarrollar un plan de incentivos monetarios y de carácter no monetario tales como premios, vales de alimentos. Establecer un plan de bienestar del personal.
Sistema de remuneración	Desarrollar una estructura remunerativa competente en el mercado	Establecer una estructura remunerativa tanto para el personal administrativo como para el de ventas, que cuente con incentivos monetarios y no monetarios.



TABLA N° 2: Actividades programadas para el logro del Objetivo: *Desarrollar técnicas adecuadas para proveer personal calificado.*

Actividades principales	Responsabilidad		Cronograma		Indicadores de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	
1. Realizar investigación de todas las fuentes internas y externas para captar los empleados más calificados.	RRHH	Todos las áreas y consultores externos	Ene 2010	Jul. 2010	Reporte de la investigación realizada
2. Desarrollar un sistema de información que permita registra la base de datos de candidatos	RRHH	Sistemas	Ene 2010	Marzo 2010	Sistema de información elaborado
3. Implementar un programa de promoción para apoyar el proceso de reclutamiento.	RRHH	Instituciones especializadas en estas áreas	Ene 2010	Marzo 2010	Programa de promoción



TABLA N° 3: Actividades programadas para el logro del Objetivo: Fortalecer el compromiso del personal mediante un adecuado y oportuno programa de inducción.

Actividades principales	Responsabilidad		Cronograma		Indicadores de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	
1. Desarrollar un programa de inducción del personal mediante charlas de inducción	RRHH	Todas las áreas	Ene 2010	Mar 2010	Programa de Inducción
2. Desarrollar un video o CD sobre la historia y actividades principales de la empresa	RRHH	Sistemas	Ene 2010	Feb. 2010	Video o CD elaborado
3. Implementar un manual de inducción que se entregará conjuntamente con la charla y el video de inducción. Ver fichas anexos	RRHH		Ene 2010	Feb 2010	Manual de inducción



TABLA N°4: Actividades programadas para el logro del Objetivo: Plan de Capacitación integral de todo el personal

Actividades principales	Responsabilidad		Cronograma		Indicadores de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	
1. Establecer las necesidades de capacitación del personal, mediante una evaluación curricular por parte de cada Gerencia.	RRHH	Todos las áreas	Ene 2010	Jul. 2010	Informes de cada Gerencia
2. Investigar y evaluar las propuestas de capacitación de algunas instituciones educativas	RRHH	Todos las áreas	Ene 2010	Feb. 2010	Propuestas y presupuestos
3. Desarrollar el programa de capacitación tanto interna como externa.	RRHH	Todos las áreas	Ene 2010	Mar 2010	Programa de capacitación, cursos desarrollados
4. Establecer y desarrollar las capacitaciones de acuerdo al nivel ocupacional	RRHH	Todos las áreas	Ene 2010	Mar 2010	Cursos sobre motivación, trabajo en equipo, sistema de calidad ISO 9000, otros



TABLA N°5: Actividades programadas para el logro del Objetivo: Mejorar el clima organizacional de Pizza Hut Rubén Darío

Actividades principales	Responsabilidad		Cronograma		Indicadores de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	
1 Elaborar y realizar una encuesta sobre clima organizacional	RRHH	Todos las áreas	Feb. 2010	Mar 2010	La encuesta
2. Analizar los resultados de la encuesta	RRHH	Todos las áreas	Mar 2010	Mar 2010	Resultados de la encuesta
3. Desarrollar un programa de motivación y mejora del clima organizacional	RRHH	Todos las áreas	Abril 2010	Set 2010	Programa de motivación



TABLA N°6: Actividades programadas para el logro del *Objetivo: Desarrollar una estructura remunerativa competente en el mercado*

Actividades principales	Responsabilidad		Cronograma		Indicadores de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	
1. Establecer un análisis del nivel remunerativo	RRHH	Todas las áreas	Mar 2010	Mar 2010	Informe de resultados
2. Elaborar un sistema de remuneraciones mediante una estructura salarial en base al desempeño del empleado	RRHH	Sistemas	Abr. 2010	Jun. 2010	Sistema desarrollado
3. Implementar una nueva estructura salarial	RRHH	Todas las áreas	Jul. 2010	Dic. 2010	Estructura salarial



2.8. CONCLUSIONES DEL PLAN PROPUESTO

- Adoptar el plan de mejoramiento propuesto a la brevedad posible para alcanzar un mejor servicio al cliente en el restaurante.
- Dar seguimiento al plan de mejoramiento propuesto a través de los indicadores sugeridos, para asegurar su cumplimiento.
- La estructura organizativa de el restaurante debe facilitar el desarrollo del plan de mejoramiento y que permita establecer los mejores niveles de desempeño y comunicación entre las áreas funcionales
- Recursos Humanos , es un área fundamental para el logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo formulados en la estrategia de la empresa, de tal manera que el personal debe sentirse comprometido y participar en la implementación del plan de mejoramiento según el cronograma que establecerá la alta gerencia de Pizza Hut Rubén Darío.



CONCLUSIONES GENERALES

Se realizó un diagnóstico del proceso de atención al cliente en el restaurante de Pizza Hut Rubén Darío.

Se contó con la participación con la gerencia del Restaurante Pizza Hut Rubén Darío y con la participación de todo el personal relacionado en el proceso seleccionado a analizar

La mayoría de los asociados de servicio al cliente en el restaurante de Pizza Hut Rubén Darío.

Pizza Hut Rubén Darío es un restaurante con un sin número de fortalezas al igual que debilidades, pero si trabaja en el incremento de sus fortalezas y la disminución de sus debilidades mejorara notablemente el Proceso de Atención al Cliente del Restaurante.



RECOMENDACIONES

1. Efectuar reuniones mensuales entre el Gerente de restaurante y Gerente de RRHH para ver los resultados obtenidos de los objetivos en las actividades planificadas
2. Establecer políticas de incentivos y estímulo al personal a través de reconocimientos y premios (Viajes, artefactos, vales de consumo en supermercados), por el logro de metas a cada uno de los vendedores de servicio al cliente
3. Elaboración de contratos de trabajo al personal por locación de servicios.
4. Dentro del Plan de Capacitación se deberán programar entre otros, los siguientes temas generales:
 - Cambio Organizacional
 - Trabajo en Equipo
 - Sistemas de Calidad ISO 9000
 - Ventas
 - Computación
 - Inglés
 - Relaciones humanas
5. Los gerencia del restaurante de Pizza Hut Rubén Darío deberán capacitarse en temas tales como:
 - Planeamiento Estratégico
 - Coaching
 - Liderazgo y Motivación



6. Contratar o capacitar al personal interno idóneo para el cargo de Atención al Cliente. Esta persona se encargará de brindar un adecuado trato a los reclamos y solicitudes de los clientes con la finalidad de mantenerlos y fidelizarlos.



BIBLIOGRAFIA

1. BERRY, T (1992). **Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total**. Editorial Mc Graw Hill de Management.
2. FISHER, L. y NAVARRO V. (1994). **Introducción a la Investigación de Mercado**. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill.
3. HERNÁNDEZ, S. (1995) **Metodología de la Investigación**. Ediciones Mc Graw Hill.
4. HOROVITZ, J. (1997) **La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
5. MASAAKI, I. (1998). **Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)**. Editorial Mc Graw Hill.
6. WELLINGTON, P. (1997). **Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen**. Editorial Mc Graw Hill.
7. Documentación proporcionada en los cursos de titulación por secretaria de la universidad nacional de ingeniería. facultad de ciencias y sistemas.
8. Información proporcionada por gerencia de pizza Hut Rubén diario.



ANEXOS



ANEXO 1

FICHAS DE PROCESOS



Fichas de Procesos

Las Fichas de Procesos permite documentar y gestionar los procesos mediante esta ficha, la cual determina el responsable del proceso, la misión, el alcance, entradas, proveedores, salidas, clientes los indicadores de control (si tiene asignados), entre otros. A continuación se presenta el Modelo para la elaboración de las Fichas de Procesos.



FICHA DE PROCESO

PROCESO: Nombre del Proceso.

PROPIETARIO: Es la función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y en concreto, de que éste obtenga los resultados esperados (objetivos).

MISION: Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿Cuál es la razón de ser el proceso? ¿Para que existe el proceso?

ALCANCE

Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.

Entradas: Todos los materiales, información y soporte tangible necesarios para apoyar el proceso, deben ser medibles.

Proveedor: Entidades que proveen las entradas al proceso tales como: materiales, información y recursos.

Salida: Resultados tangibles de un proceso, debe tener medida o ser medibles.

Clientes: Entidades para quien es creada la salida.

INSPECCIONES:

Se refieren a las inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

REGISTRO:

Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos registros vinculados al proceso. En concreto, los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso para controlarlo.

VARIABLES DE CONTROL:

Parámetros que al modificarse pueden alterar el funcionamiento del proceso.

INDICADORES:

Especificación cualitativa o cuantitativa para medir el logro vinculado a las variables críticas.

El proceso de atención al cliente en el Área de Mesas del Restaurante Pizza Hut Rubén Darío está compuesto por una serie de subprocesos para cada uno de los cuales se propone una ficha de Proceso.



1. Dar la Bienvenida y Despedir a los Clientes

FICHA DE PROCESO	
SUB-PROCESO: Dar la Bienvenida y Despedir a los Clientes	PROPIETARIO: Hostter
MISION: Hacer que el Cliente se sienta “Tratado con Especial Atención”	
ALCANCE	Empieza: Cuando el Cliente llega a las Instalaciones de Pizza Hut Rubén Darío Termina: Cuando el Cliente abandona las Instalaciones de Pizza Rubén Darío
Entradas: Clientes con necesidad de ser Atendidos	
Proveedor: Cliente.	
Salida: Clientes Valorizados.	
Clientes: Mesero	
INSPECCIONES: Visitas de rutina e inspección en el momento en el que se recibe o se despide a un cliente.	REGISTRO: Reclamos, Quejas
VARIABLES DE CONTROL: Tiempo que tarda en dar recibimiento a los clientes. Forma de Saludar al Cliente Cortesía Normas de Educación Atención Respeto Entusiasmo al recibir el Cliente	INDICADORES: Percepción en el Cliente de haber recibido especial Atención.



2. Tomar Pedidos

FICHA DE PROCESO	
SUB-PROCESO: Tomar Pedidos de los Clientes	PROPIETARIO: Mesero
MISION: Ayudar al Cliente a obtener lo que quiere sin hacerlo esperar.	
ALCANCE	<p>Empieza: 2 minutos después de haber entregado el menú al Cliente</p> <p>Termina: Se ha confirmado el pedido del cliente.</p>
Entradas: Clientes previamente recibido por el Hoster	
Proveedor: Cliente.	
Salida: Clientes Valorizados.	
Clientes: Cocinero, Sirve Bebidas, Sirve Postres	
INSPECCIONES:	REGISTRO:
Visitas de rutina e inspección	Ticket
Lecturas del Ticket	
VARIABLES DE CONTROL:	INDICADORES:
Numero de orden	Llenado adecuado del Ticket del pedido de acuerdo a las solicitudes de los clientes.
Numero de Cancelaciones de Ticket	
Información Correcta	
Cumplimiento del Procedimiento de llenado del Ticket	



3. Solicitar Pedido

FICHA DE PROCESO	
SUB-PROCESO: Solicitar Pedido de los Clientes	PROPIETARIO: Mesero
MISION: Traer el Pedido correcto en un espacio de Tiempo Establecido.	
ALCANCE	Empieza: Cuando está listo el Pedido Solicitado (Bebidas, aperitivo, plato Fuerte) Termina: Se sirve los pedidos de los clientes.
Entradas: Pedidos de los Clientes Proveedor: Cliente.	
Salida: Los Clientes obtienen lo que quieren en espacios de tiempos razonables Clientes: Cocinero, Sirve Bebidas, Sirve Postres	
INSPECCIONES: Visitas de rutina e inspección Verificar que el pedido sea exacto a lo solicitado por el cliente	REGISTRO: Quejas y Sugerencias
VARIABLES DE CONTROL: Pedido exacto de acuerdo a la orden Numero de orden de los ticket Tiempo de espera Quejas	INDICADORES: Cliente satisfecho



4. Servir Pedido

FICHA DE PROCESO	
SUB-PROCESO: Servir Pedido de los Clientes	PROPIETARIO: Mesero
MISION: Traer el Pedido correcto en un espacio de Tiempo Razonable.	
ALCANCE	<p>Empieza: Cuando está listo el Pedido Solicitado (Bebidas, aperitivo, plato Fuerte)</p> <p>Termina: Se ha confirmado el pedido del cliente.</p>
Entradas: Pedidos de los Clientes	
Proveedor: Cliente.	
Salida: Los Clientes obtienen lo que quieren en espacios de tiempos razonables	
Clientes: Cocinero, Sirve Bebidas, Sirve Postres	
INSPECCIONES:	REGISTRO:
<p>Visitas de rutina e inspección</p> <p>Verificar que el pedido sea exacto a lo solicitado por el cliente</p>	<p>Quejas y Sugerencias</p>
VARIABLES DE CONTROL:	INDICADORES:
<p>Pedido exacto de acuerdo a la orden</p> <p>Numero de orden de los ticket</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Quejas</p> <p>Normas establecidas para servir los diferentes pedidos (Bebidas, aperitivo, plato Fuerte)</p>	<p>Cliente satisfecho</p>



5. Asistencia en la Cancelación de la Cuenta

FICHA DE PROCESO	
SUB-PROCESO: Ayudar a los Clientes con la cancelación de sus Cuentas.	PROPIETARIO: Mesero
MISION: Garantizar que el Cliente no tenga que esperar para cancelar su cuenta	
ALCANCE	Empieza: Cuando está listo para cancelar la cuenta. Termina: Cuenta cancelada rápida y correctamente.
Entradas: Cuenta	
Proveedor: Cliente.	
Salida: Los Clientes satisfechos con razones para volver	
Clientes: Cajeros	
INSPECCIONES: Visitas de rutina e inspección Verificar que el pedido sea exacto a lo solicitado por el cliente	REGISTRO: Quejas y Sugerencias Cuenta
VARIABLES DE CONTROL: Numero de errores en la cancelación de la cuenta Tiempo de espera Quejas	INDICADORES: Cliente satisfecho, Propinas



ANEXO 2

DETERMINACION DEL PROBLEMA



MODELO DE ENCUESTA

PARA NOSOTROS SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE
Por favor tome un momento para evaluar las siguientes categorías:

Categorías	Excelente	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	No Aplica
¿El restaurante estaba limpio durante su visita?	5	4	3	2	1	-
¿Estaban los baños limpios, sin olores y abastecidos?	5	4	3	2	1	-
¿Recibió un servicio amistoso?	5	4	3	2	1	-
¿Estaban limpios los platos y cubiertos que le proporcionaron?	5	4	3	2	1	-
¿La persona que le tomó la orden le sugirió o recomendó productos y promociones?	5	4	3	2	1	-
¿Si fue acompañado de niños, se les brindó a ellos una atención esmerada?	5	4	3	2	1	-
¿Si tuvo una queja fue resuelta a su satisfacción?	5	4	3	2	1	-
¿Recibió su orden correcta de acuerdo a lo solicitado?	5	4	3	2	1	-
¿El local estaba bien mantenido?	5	4	3	2	1	-
¿La calidad del producto satisface sus expectativas?	5	4	3	2	1	-
¿Fue servido con rapidez?	5	4	3	2	1	-

Nombre del Mesero: Elton Fecha: 9/10/07 Hora: 12:45 p.m.
 Nombre: Hasel Rodriguez Teléfono: _____

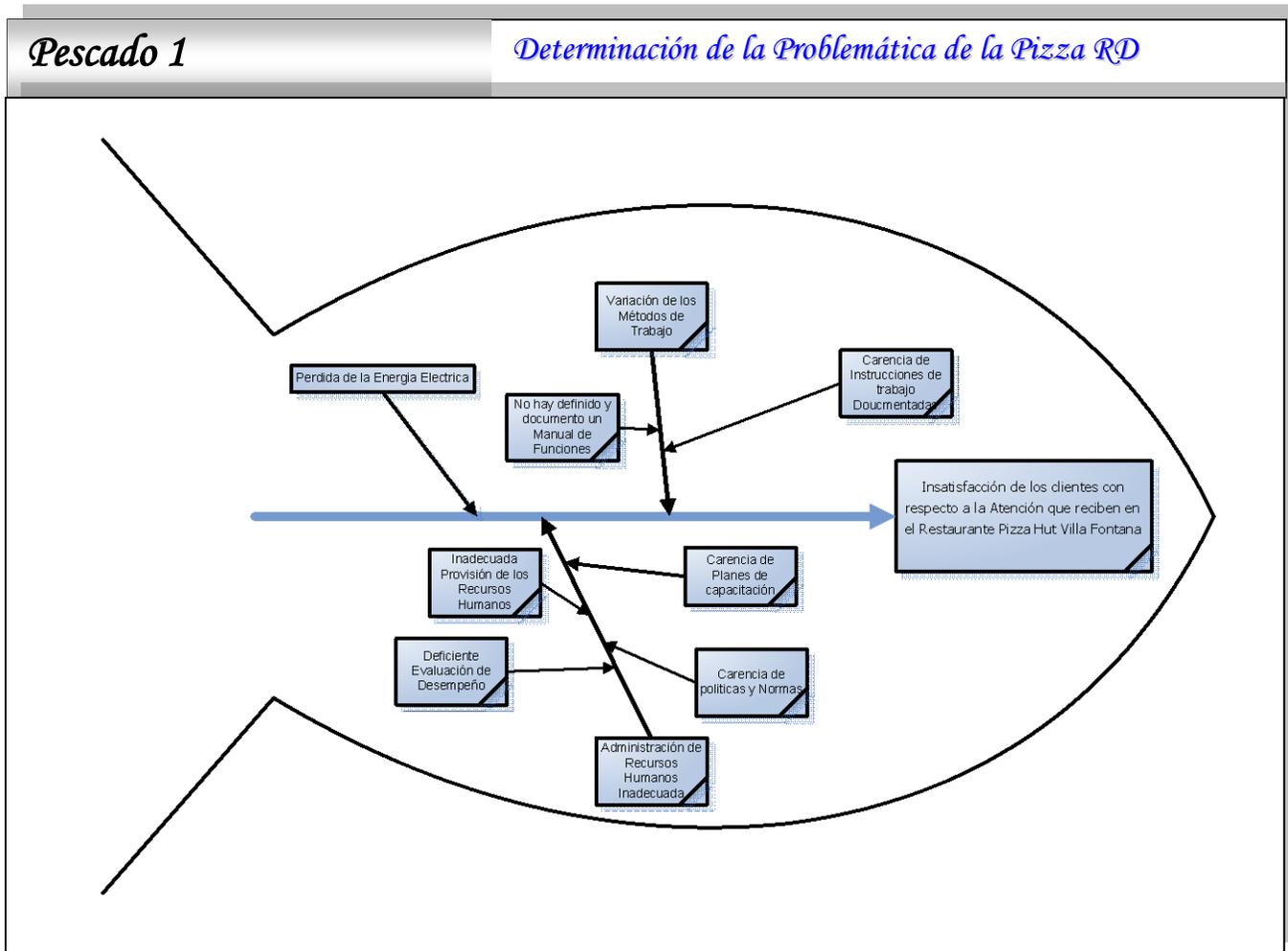
¡Agradecemos sus comentarios para servirle mejor!

Depositela en el Buzón



Diagramas de Causa Efecto utilizados para la determinación de la raíz del problema.

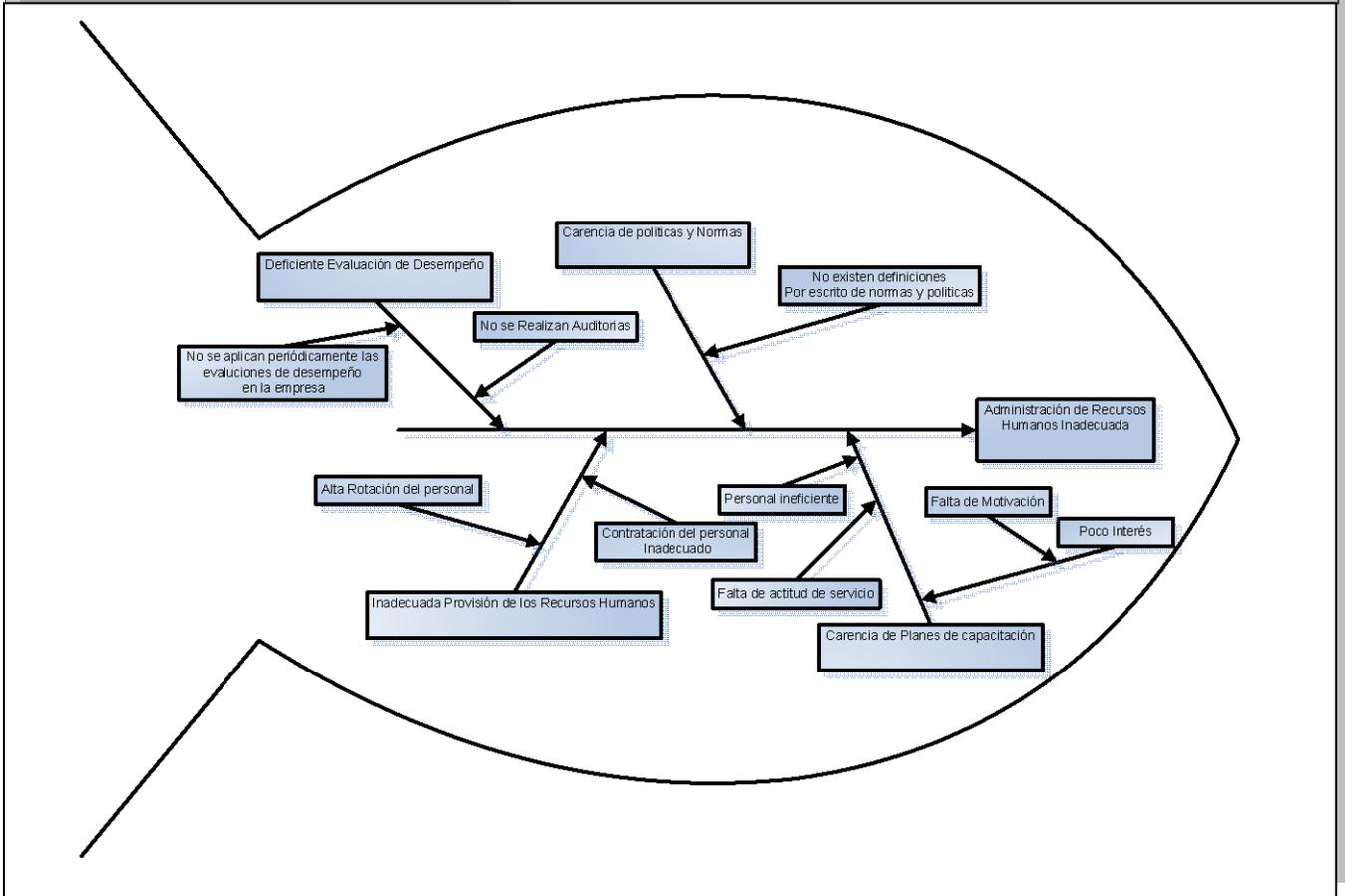
A continuación mediante el uso del diagrama Ishikawa se presenta la relación entre las principales causas que ocasionan la insatisfacción en el servicio de atención al Cliente en el Restaurante Pizza Hut Rubén Darío.

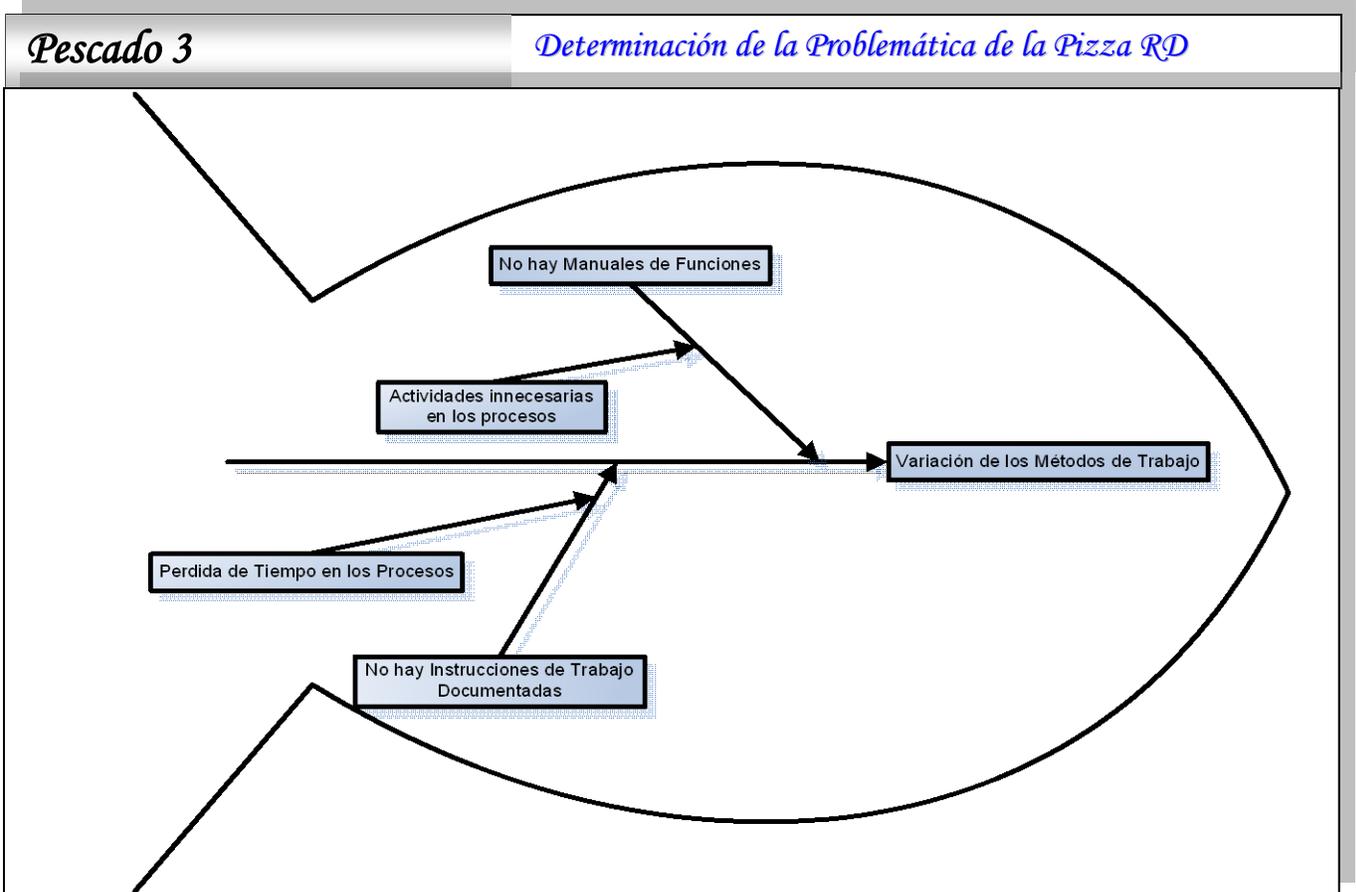




Pescado 2

Determinación de la Problemática de la Pizza RD







Como se puede observar en la representación gráfica del problema se puede observar que las principales causas del problema provenían de:

- ⊕ Mano de Obra
- ⊕ Medio Ambiente
- ⊕ Métodos y procedimientos

La ausencia de métodos y procedimientos establecidos ocasiona desorganización y repetición de las actividades que se realizan en los procesos incrementado el tiempo de ejecución de los mismos.

Además de esto se ve un agente externo como son los cortes de energía a los que están expuestos toda a ciudadanía Nicaragüense durante su periodo de más de 5 horas.

Por otra parte con un mayor nivel de incidencia es la inadecuada administración de los recursos humanos lo cual se ve reflejado en: la ausencia de planes de capacitación, alta rotación de los empleados, falta de motivación de estos, inadecuados métodos de evolución de desempeño.