

ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE POLLOS EL PATRON



AUTOR:
GREFA AGUINDA JIMMY JEFERSON
2025



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Visión
3. Misión
4. Creación de logotipo
5. Valores
6. Objetivos
7. Estrategias
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

INTRODUCCION

Pollos El Patrón es un restaurante de pollos asado que ha logrado posicionarse en el sector Muyuna gracias a la calidad de sus productos, su servicio eficiente y la comodidad de sus instalaciones. Sin embargo, enfrenta desafíos como la falta de estrategias de fidelización, una oferta limitada en su menú y la ausencia de un plan de marketing digital efectivo. A esto se suman factores externos como la creciente competencia en la zona y las nuevas tendencias en el consumo de alimentos, lo que obliga al negocio a innovar y adaptarse a las exigencias del mercado.

Este informe tiene como objetivo analizar la situación actual del restaurante y proponer estrategias que permitan optimizar su operación y mejorar su posicionamiento. A través de un análisis FODA detallado, se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en su desempeño. Con base en estos hallazgos, se plantean acciones como la diversificación del menú, la implementación de programas de fidelización y el fortalecimiento del marketing digital. Estas estrategias buscan consolidar a Pollos El Patrón como un referente en comida de la localidad, garantizando un crecimiento sostenible y una mayor satisfacción del cliente.



MISION

Brindar a nuestros clientes una experiencia gastronómica de alta calidad, ofreciendo productos frescos y sabrosos en un ambiente cómodo y acogedor. Nos enfocamos en un servicio rápido, amable y eficiente, priorizando siempre la satisfacción del consumidor. Nuestro compromiso es mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria, asegurando que cada cliente disfrute de una comida deliciosa y confiable.

VISION



Ser el restaurante de comida más reconocido en el sector Muyuna y sus alrededores, destacándonos por la calidad de nuestros productos, la excelencia en el servicio y la constante innovación en nuestra oferta gastronómica. Aspiramos a posicionarnos como una marca confiable y preferida por los consumidores, diferenciándonos de la competencia a través de un servicio excepcional y un menú atractivo y variado.

CREACIÓN DE LOGOTIPO

El logotipo de Pollos El Patrón representara la identidad y esencia del restaurante, destacando su enfoque en la calidad, rapidez y sabor de sus productos. Está diseñado para ser visualmente atractivo, fácil de recordar y transmitir confianza a los clientes.

SLOGAN

**"Sabor que manda,
calidad que conquista."**

Este slogan refuerza la identidad del negocio, destacando la autoridad en sabor y el compromiso con la calidad.



SIGNIFICADO DEL LOGO

El logotipo combina elementos gráficos y tipográficos que reflejan la esencia de la marca. La imagen principal es un pollo con una expresión amigable y dinámica, que representa la frescura y calidad del producto. Además, se integra un diseño estilizado con detalles que evocan tradición y modernidad, creando una identidad fuerte en el sector gastronómico.

El uso de una tipografía llamativa refuerza la presencia del nombre "El Patrón", transmitiendo liderazgo y autenticidad. Cada elemento del logotipo está diseñado estratégicamente para conectar con el público objetivo, destacando el compromiso del restaurante con un servicio eficiente y un producto de primera calidad.

COLORES DEL LOGOTIPO Y SU SIGNIFICADO

Color	Significado
Rojo	Representa la pasión, energía y el apetito. Este color ideal para captar la atención y estimular el deseo de los clientes por la comida.
Amarillo	Simboliza la felicidad, calidez y rapidez en el servicio. También evoca frescura y dinamismo en la marca.
Negro	Refuerza la elegancia, profesionalismo y autoridad de la marca, destacando el concepto de "El Patrón".
Blanco	Representa la limpieza, pureza y transparencia en la preparación de los alimentos.

IMÁGENES DEL LOGOTIPO Y SU SIGNIFICADO

Elemento	Descripción	Significado
Pollo estilizado	Imagen de un pollo con un diseño moderno y llamativo.	Representa el producto estrella del restaurante y transmite cercanía con el cliente.
Sombrero o detalle de patrón	Accesorio que remite a un líder o jefe.	Evoca la idea de liderazgo y calidad superior en los productos.
Tipografía gruesa y llamativa	Letras con estilo fuerte y definido.	Refuerza la identidad de la marca y la hace fácil de recordar.
Borde circular o fondo llamativo	Un marco o fondo vibrante alrededor del logo.	Aporta dinamismo y modernidad, haciéndolo visualmente atractivo.

VALORES



Calidad

Compromiso con la excelencia en cada platillo, garantizando ingredientes frescos y una preparación cuidadosa.

Servicio

Brindar una atención amable, rápida y personalizada para asegurar la mejor experiencia al cliente.

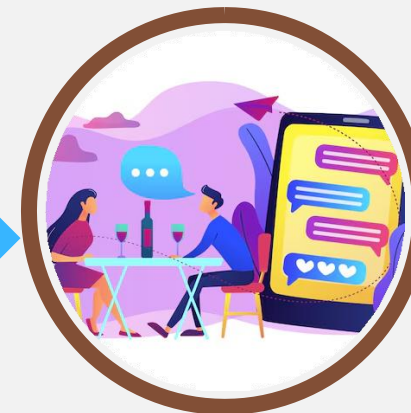


Higiene

Mantener altos estándares de limpieza en todas las áreas del restaurante, garantizando un ambiente seguro y saludable.

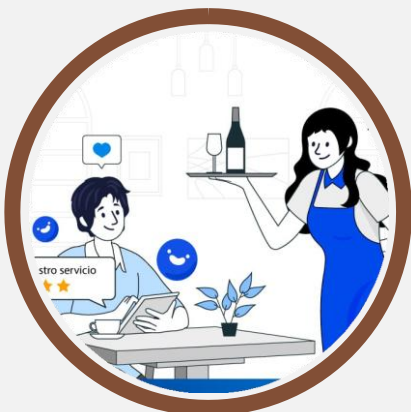
Innovación

Buscar constantemente nuevas formas de mejorar el menú, los procesos y la experiencia del cliente.



Compromiso

Responsabilidad con la satisfacción del cliente, cumpliendo con altos niveles de servicio y sabor en cada pedido.



OBJETIVOS



OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio en el restaurante Pollos El Patrón mediante la optimización de la atención al cliente, la capacitación del personal y la implementación de estrategias innovadoras que fortalezcan la experiencia del consumidor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar la atención al cliente a través de la capacitación continua del personal, asegurando un servicio rápido, amable y eficiente.
- Implementar estrategias de fidelización, como promociones y descuentos, para aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Fortalecer la presencia digital del restaurante mediante el uso de redes sociales y plataformas de delivery, facilitando el acceso a los productos y mejorando la comunicación con los consumidores.



ANÁLISIS FODA

MATRIZ FODA PARA EL RESTAURANTE POLLOS EL PATRÓN



FORTALEZAS

- Calidad en la preparación de los pollos.
- Buena atención al cliente.
- Ubicación estratégica en el sector Muyuna.
- Fácil acceso y visibilidad dentro de la comunidad.

OPORTUNIDADES

- Aumento del turismo en la zona. Posibilidad de
- Implementar servicio a domicilio.
- Uso de redes sociales para promoción.
- Expansión del menú con nuevas opciones.
- Fidelización de clientes frecuentes

ANÁLISIS FODA

DEBILIDADES

- Falta de capacitación continua del personal.
- Limitada variedad en el menú.
- Dependencia de clientes locales sin estrategias de atracción de nuevos consumidores.
- Falta de Estrategias de marketing efectivas.

AMENAZAS

- Creciente competencia en el sector gastronómico.
- Variación en el costo de los insumos.
- Cambios en las preferencias de los consumidores.
- Regulaciones sanitarias y fiscales más estrictas.

ANÁLISIS DAFO

ANÁLISIS DAFO

FACTORES EXTERNOS

FACTORES INTERNOS

LISTA DE FORTALEZAS

- Calidad en la preparación de los pollos.
- Buena atención al cliente.
- Ubicación estratégica en el sector Muyuna.
- Fidelización de clientes frecuentes.

LISTA DE DEBILIDADES

- Falta de capacitación continua del personal.
- Limitada variedad en el menú.
- Dependencia de clientes locales sin estrategias de atracción de nuevos consumidores.
- Falta de estrategias de marketing efectivas.

LISTA DE OPORTUNIDADES

- Aumento del turismo en la zona.
- Posibilidad de implementar servicio a domicilio.
- Uso de redes sociales para promoción.
- Expansión del menú con nuevas opciones.

ESTRATEGIA FO

1. Uso de ingredientes frescos que garantizan sabor y satisfacción.
2. Personal amable que fideliza a los comensales.
3. Atrae a una gran cantidad de clientes potenciales.
4. Promociones y calidad que generan lealtad.

ESTRATEGIA DO

1. Es necesario mejorar el servicio con formación continua.
2. Se debe diversificar para atender distintos gustos y tendencias.
3. Puede afectar la disponibilidad de insumos esenciales.
4. Limita el alcance y la captación de nuevos clientes.

LISTA DE AMENAZAS

- Creciente competencia en el sector gastronómico.
- Variación en el costo de los insumos.
- Cambios en las preferencias de los consumidores.
- Regulaciones sanitarias y fiscales más estrictas.

ESTRATEGIA FA

1. Atraer a clientes que prefieren comodidad, expandiendo el alcance del restaurante.
2. Mayor visibilidad a través de Facebook, Instagram y WhatsApp Business para atraer nuevos clientes.
3. Incluir platillos especiales o saludables para captar diferentes segmentos de clientes.
4. Aumentar la clientela con estrategias de atracción como combos turísticos y degustaciones.

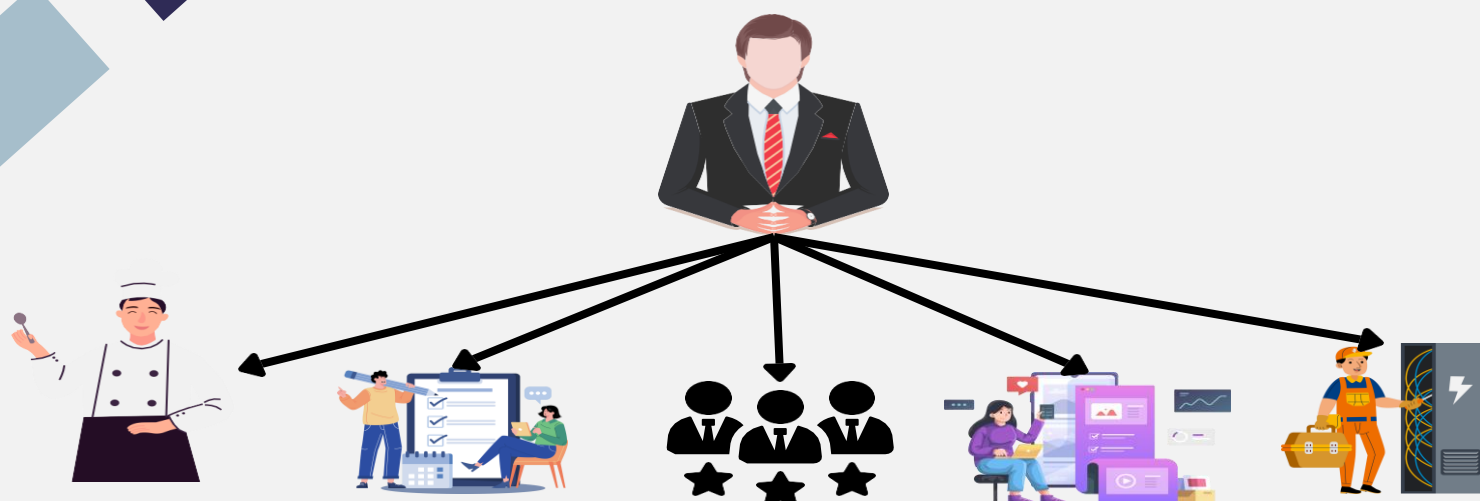
ESTRATEGIA DA

1. Nuevos establecimientos pueden reducir la clientela. Se debe innovar en la propuesta de valor.
2. La inflación y escasez de productos pueden afectar los precios del menú. Es clave negociar con proveedores estratégicos.
3. Adaptarse constantemente a regulaciones de higiene y seguridad para evitar sanciones.
4. Crear promociones en temporadas bajas para mantener ingresos constantes.

ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

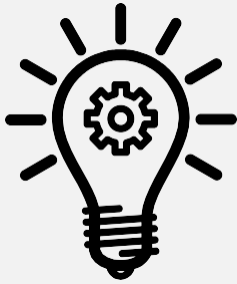


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANTE



CARGO	FUNCIONES
GERENTE GENERAL	Supervisa todas las áreas del restaurante, toma decisiones estratégicas y garantiza el cumplimiento de los objetivos.
COORDINADOR DE OPERACIONES	Optimiza los procesos internos, mejora la calidad del servicio y supervisa la capacitación del personal.
ENCARGADO DE SERVICIO	Coordina el equipo de meseros, mejora la atención al cliente y supervisa la rapidez en el servicio.
SUPERVISOR DE COCINA	Asegura el cumplimiento de los protocolos de higiene y controla la calidad de los platillos.
COORDINADOR DE MARKETING	Diseña estrategias publicitarias, gestiona promociones y supervisa campañas en redes sociales.
ESPECIALISTA EN REDES SOCIALES	Crea contenido digital, maneja redes sociales y promueve la interacción con los clientes.
DISEÑADOR PUBLICITARIO	Desarrolla material gráfico para promociones y señalética interna del restaurante.
JEFE DE COCINA	Diseña nuevas recetas, lidera el equipo de cocina y garantiza la calidad del menú.
RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evalúa la satisfacción del cliente, gestiona quejas y realiza encuestas de servicio.
ESTRATEGA DIGITAL	Promociona nuevos platos en redes sociales y analiza tendencias digitales en gastronomía.
MODERADOR DE REDES SOCIALES	Responde consultas de clientes, organiza sorteos y gestiona encuestas online.
COORDINADOR DE LOGÍSTICA	Gestiona la relación con plataformas de delivery y optimiza los tiempos de entrega.
ENCARGADO DE COCINA	Coordina la preparación de alimentos y asegura la eficiencia en los tiempos de servicio.
RESPONSABLE DE SISTEMAS	Desarrolla y mantiene el sistema de pedidos en línea del restaurante.
ADMINISTRADOR DEL LOCAL	Administra recursos del restaurante, gestiona presupuestos y supervisa el mantenimiento.
TÉCNICO EN MANTENIMIENTO	Realiza mejoras en la infraestructura, iluminación y mobiliario del restaurante.
ESPECIALISTA EN DISEÑO DE INTERIORES	Define la distribución del espacio y mejora la ambientación del restaurante.
DECORADOR	Se encarga de la renovación estética del restaurante para mejorar la experiencia del cliente.

CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL



ESTRATEGIA

- Capacitación mensual en atención al cliente, rapidez en el servicio y protocolos de higiene para mejorar la experiencia del consumidor.



OBJETIVOS

- Mejorar la atención al cliente con un servicio más rápido y eficiente.
- Desarrollar habilidades de comunicación y resolución de problemas en los empleados.
- Fomentar una cultura de servicio y compromiso con la calidad.



BENEFICIOS

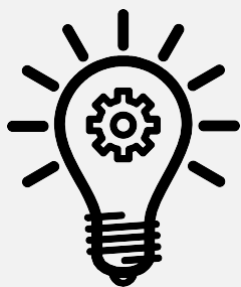
- Aumenta la satisfacción y fidelización de los clientes.
- Reduce errores y mejora la experiencia del consumidor.
- Eleva la reputación del restaurante y su posicionamiento en el mercado.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 1

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
TALLER DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Gerente de operaciones	2 (Capacitador, personal)	1 mes	100
CAPACITACIÓN EN RAPIDEZ EN EL SERVICIO EFICIENCIA OPERATIVA	Supervisor del restaurante	2 (Encargados de servicio)	1 mes	100
IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE HIGIENE ACTUALIZADOS	Gerente de operaciones	1 (Personal de cocina)	1 mes	50
VALOR TOTAL				250



PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN



ESTRATEGIA

- Implementación de un sistema de puntos y promociones personalizadas para clientes frecuentes.



OBJETIVOS

- Crear incentivos para que los clientes regresen con frecuencia.
- Establecer un sistema de puntos o descuentos por compras frecuentes.
- Personalizar promociones según las preferencias d los clientes.



BENEFICIOS

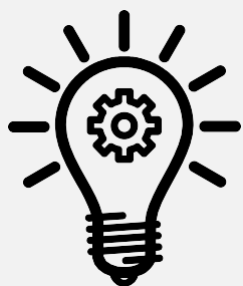
- Aumenta la lealtad y el número de clientes recurrentes.
- Mejora la percepción del valor y la satisfacción del consumidor.
- Incrementa la conexión emocional con la marca y la recomendación.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 2

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
CREACIÓN DE SISTEMA DE PUNTOS PARA CLIENTES FRECUENTES	Coordinador de marketing	1(Equipo de marketing)	4 meses	250
DESARROLLO DE PROMOCIONES PERSONALIZADAS	Especialista en redes sociales	1(Encargado de comunicación digital)	3 meses	200
PUBLICIDAD INTERNA Y EXTERNA DEL PROGRAMA	Diseñador publicitario	1(Equipo de diseño)	3 meses	180
VALOR TOTAL				630



AMPLIACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DEL MENÚ



ESTRATEGIA

- Incorporación de nuevas opciones gastronómicas adaptadas a las tendencias y preferencias de los clientes.



OBJETIVOS

- Incluir nuevas opciones gastronómicas que se ajusten a las tendencias actuales.
- Ofrecer alternativas saludables y opciones para distintos tipos de dietas.
- Realizar encuestas para conocer los platos más demandados por los clientes.



BENEFICIOS

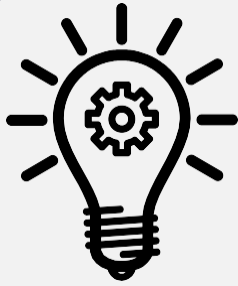
- Atrae a más clientes con diferentes gustos y preferencias.
- Mejora la imagen del restaurante y lo hace más competitivo.
- Permite optimizar el menú y reducir desperdicios de alimentos.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 3

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
DESARROLLO DE NUEVAS RECETAS Y PRUEBAS DE MENÚ	Jefe de cocina	1 (Chef)	4 meses	300
ENCUESTA A CLIENTES SOBRE SUS PREFERENCIAS GASTRONÓMICAS	Responsable de atención al cliente	2(Encuestadores)	3 meses	180
PROMOCIÓN DE LOS NUEVOS PLATOS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	Estratega digital	1(Equipo RRSS)	3 meses	200
VALOR TOTAL				680



OPTIMIZACIÓN DEL MARKETING DIGITAL



ESTRATEGIA

- Fortalecer la presencia en redes sociales con contenido atractivo, publicidad pagada y promociones interactivas.



OBJETIVOS

- Mejorar la presencia en redes sociales con contenido atractivo.
- Implementar estrategias de publicidad pagada en plataformas digitales.
- Fomentar la interacción con los clientes a través de sorteos y encuestas.



BENEFICIOS

- Aumenta la visibilidad del restaurante y capta nuevos clientes.
- Potencia el alcance y la efectividad de las promociones.
- Crea una comunidad leal y fortalece la identidad de marca.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
CREACIÓN DE CONTENIDO ATRACTIVO PARA REDES SOCIALES	Especialista en redes sociales	1 (Diseñador)	4 meses	250
IMPLEMENTACIÓN DE PUBLICIDAD PAGADA EN REDES SOCIALES	Coordinador de marketing	1 (Especialista en anuncios)	3 meses	200
INTERACCIÓN CON CLIENTES MEDIANTE SORTEOS Y ENCUESTAS	Moderador de redes sociales	1 (Equipo de comunicación)	2 meses	100
VALOR TOTAL				550



IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO A DOMICILIO



ESTRATEGIA

- Asociación con aplicaciones de delivery y desarrollo de un sistema propio de pedidos para ampliar el alcance del restaurante.



OBJETIVOS

- Ampliar el alcance del restaurante ofreciendo entregas a domicilio.
- Asociarse con plataformas de delivery para mejorar la distribución.
- Agilizar los tiempos de entrega con una mejor organización interna.



BENEFICIOS

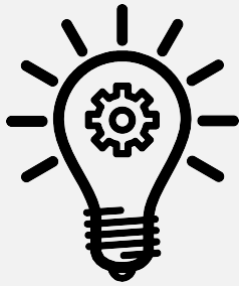
- Aumenta las ventas y llega a más clientes potenciales.
- Reduce costos operativos y mejora la eficiencia del servicio.
- Mejora la experiencia del cliente y su satisfacción con el servicio.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 5

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
ASOCIACIÓN CON PLATAFORMAS DE DELIVERY	Coordinador de logística	1 (Equipo de gestión)	3 meses	200
ORGANIZACIÓN INTERNA PARA OPTIMIZAR TIEMPOS DE ENTREGA	Encargado de cocina	1 (Personal de cocina)	3 meses	250
DESARROLLO DE UN SISTEMA PROPIO DE PEDIDOS	Responsable de sistemas	1 (Encargado de tecnología)	4 meses	250
VALOR TOTAL				700



MANTENIMIENTO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURA



ESTRATEGIA

- Renovación del mobiliario, iluminación y elementos decorativos para garantizar un ambiente más atractivo y cómodo.

OBJETIVOS

- Renovar las instalaciones para mayor comodidad de los clientes.
- Asegurar que los espacios cumplan con altos estándares de higiene.
- Implementar un diseño atractivo que refuerce la identidad de la marca.

BENEFICIOS

- Genera una mejor experiencia y mayor permanencia en el local.
- Refuerza la confianza del consumidor en la calidad del restaurante.
- Mejora la imagen del negocio y su diferenciación en el mercado.

COSTOS DE LAS PROPUESTA 6

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO	COSTO TOTAL (USD)
RENOVACIÓN MOBILIARIO DE DECORACIÓN DE L LOCAL	Administrador del local	1 (Decorador)	1 meses	400
MEJORAS ILUMINACIÓN EN Y AMBIENTACIÓN	Técnico en mantenimiento	1 (Electricista)	1 meses	250
IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALÉTICA Y DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	Especialista en diseño interiores	1 (Diseñador)	1 meses	200
VALOR TOTAL				850



CONCLUSIONES

- La implementación de estrategias de mejora en Pollos El Patrón permitirá fortalecer la calidad del servicio y optimizar la experiencia del cliente. A través de la capacitación continua del personal, se mejorará la atención, garantizando un trato amable y eficiente. Además, la diversificación del menú ampliará las opciones gastronómicas, adaptándose a las nuevas preferencias de los consumidores y diferenciándose de la competencia.
- Uso de estrategias de marketing digital y la implementación de un programa de fidelización incrementarán la visibilidad del restaurante y fortalecerán la relación con los clientes. La presencia activa en redes sociales permitirá promocionar la marca de manera efectiva, mientras que el servicio a domicilio ampliará el alcance del negocio, facilitando el acceso a los productos para una mayor cantidad de clientes. Estas acciones contribuirán a un incremento en las ventas y a una mayor satisfacción del público.
- Finalmente, la mejora en la infraestructura y el mantenimiento de las instalaciones generarán un ambiente más cómodo y atractivo para los comensales, reforzando la imagen del restaurante. La combinación de estas estrategias impulsará el crecimiento del negocio, garantizando su sostenibilidad a largo plazo. Con un enfoque en la innovación y la excelencia en el servicio, Pollos El Patrón se posicionará como una opción destacada en el sector gastronómico, consolidando su reputación y fidelizando a sus clientes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar un programa de reconocimiento y bonificaciones basado en el desempeño del equipo de trabajo. Esto motivará al personal a mejorar su productividad, brindar un servicio de mayor calidad y fortalecer el compromiso con los objetivos del restaurante.
- Es recomendable aumentar la presencia en redes sociales mediante contenido atractivo, promociones y publicidad segmentada. Asimismo, se sugiere utilizar plataformas de delivery y fidelización digital para ampliar el alcance del negocio y mejorar la relación con los consumidores.
- Se sugiere optimizar los procesos de venta mediante la implementación de herramientas tecnológicas, como un sistema de pedidos en línea y pagos electrónicos. Esto agilizará la atención al cliente, reducirá los tiempos de espera y permitirá gestionar mejor los recursos del restaurante.