

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANT CARAJITO
PICANTE E.I.R.L. TRUJILLO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniero Empresarial

Autores:

Joselyn Milagros Arce Ferradas

Luis Pablo Diaz Alayo

Asesor:

Ing. Mg. Odar Roberto Florian Castillo

<https://orcid.org/0000-0002-5938-8850>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Elizabeth Kristina Bravo Huivin	71053874
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Edward Alberto Vega Gavidia	42702476
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Jorge Luis Alfaro Rosas	18127518
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios , por haberme brindado la oportunidad de permanecer con vida y salud para el termino exitoso de esta investigación.

A mi querida y hermosa madre Enriqueta Ferradas, quien ha permanecido a mi lado todo el tiempo, motivándome día a día para lograr todo lo que me propongo.

A mi abuela Enith Isminio, que con sus ocurrencias me saca una sonrisa en los momentos difíciles.

A Juan Esteban Durán Castro, que al igual que mi madre me apoyo económicamente y me motivo para seguir adelante.

Arce Ferradas, Joselyn Milagros

Dedico este proyecto a Dios por darme la sabiduría y las fuerzas que necesitaba para poder culminar de buena manera este proyecto.

A mi familia por todo su amor, cariño, apoyo que me dieron a seguir mejorando. Por motivarme a luchar por mis sueños y ser mejor cada día.

A mi ex directora de colegio Rosario Aguilar por toda su confianza y apoyo que me brindó y que gracias a ella pude ingresar a estudiar en la UPN.

A mis amigos que brindaron su apoyo y confianza para poder realizar un logro más en mi vida.

Díaz Alayo, Luis Pablo

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios , por guiarme y bendecirme en la vida.

A mi madre , por brindarme su amor incondicional cada día, por ser siempre la persona que estuvo para mí en las buenas y en las malas, y sobre todo gracias por su apoyo económico que me brindo para poder terminar esta investigación y a lo largo de mi carrera. Estoy infinitamente agradecida por la madre que me toco ya que es por ella que me supero día tras día.

A mi Asesor de Tesis, Odar Florian, por tener la paciencia necesaria para poder desarrollar correctamente esta investigación y ayudarme a resolver cualquier interrogante que haya tenido.

Arce Ferradas, Joselyn Milagros

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme y guiarme en todo este largo camino de mi vida.

A mi familia, en especial a mis padres por apoyarme en todo momento y no dejar que me rinda ante cualquier obstáculo que se me presentara en la vida, gracias a ellos es que pude culminar este proyecto.

A mi ex directora de colegio Rosario Aguilar, por apoyarme y alentarme en todo el proceso de postulación e ingreso para Beca 18.

Díaz Alayo, Luis Pablo

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	28
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR PROCESOS.....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	69
REFERENCIAS	73
ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
Tabla 2. Escala de Likert	28
Tabla 3. Resultados de la Dimensión Tangibilidad	29
Tabla 4. Resultados de la Dimensión Fiabilidad	29
Tabla 5. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta	30
Tabla 6. Resultados de la Dimensión Seguridad	30
Tabla 7. Resultados de la Dimensión Empatía	31
Tabla 8: Plan de capacitación	37
Tabla 9: Descripción del proceso mejorado de recepción de clientes	42
Tabla 10: Descripción del proceso mejorado de toma de pedido	47
Tabla 11: Descripción del proceso mejorado de preparación de pedidos	52
Tabla 12: Descripción del proceso mejorado de pago	57
Tabla 13: Resultados para la Dimensión Tangibilidad mejorada	59
Tabla 14: Resultados para la Dimensión Fiabilidad mejorada	60
Tabla 15: Resultados para la Dimensión Capacidad de respuesta mejorada	61
Tabla 16: Resultados para la Dimensión Seguridad mejorada	61
Tabla 17: Resultados para la Dimensión Empatía mejorada	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 6: Mapa de procesos de Carajito Picante	33
Figura 7: Flujograma del proceso de recepción de clientes.....	34
Figura 8: Flujograma del proceso de toma de pedido	35
Figura 9: Flujograma del proceso de preparación de pedidos	36
Figura 10: Flujograma del proceso de pago	37
Figura 11: Flujograma mejorado del proceso de recepción de clientes	41
Figura 12: Flujograma mejorado del proceso de toma de pedido	46
Figura 13: Flujograma mejorado del proceso de preparación de pedidos.....	51
Figura 14: Flujograma mejorado del proceso de pago	56
Figura 1: Nivel de calidad percibida por los clientes para la tangibilidad	86
Figura 2: Nivel de calidad percibida por los clientes para la fiabilidad	86
Figura 3: Nivel de calidad percibida por los clientes para la capacidad de respuesta.....	87
Figura 4: Nivel de calidad percibida por los clientes para la seguridad	87
Figura 5: Nivel de calidad percibida por los clientes para la empatía.....	88
Figura 15: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para tangibilidad.....	88
Figura 16: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad.....	88
Figura 15: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para tangibilidad	88
Figura 16: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad.....	89
Figura 16: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad.....	89
Figura 16: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad.....	89
Figura 17: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para capacidad de respuesta.....	89
Figura 16: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad.....	89
Figura 17: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para capacidad de respuesta.....	89
Figura 18: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para seguridad.....	89

Nivel de calidad actual percibida por los clientes para capacidad de respuesta.....	89
Figura 18: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para seguridad	90
Figura 19: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para empatía.....	90
Figura 18: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para seguridad.....	90
Figura 19: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para empatía	90
Figura 19: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para empatía	90

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la Gestión por Procesos en la calidad del servicio del Restaurante Carajito Picante, Trujillo, 2021. Este estudio se desarrolló de manera experimental utilizando como instrumentos validados la guía de entrevista y el modelo SERVQUAL. Dichos instrumentos fueron aplicados a los clientes y Gerente General de la empresa. El presente estudio inicia con la aplicación de la guía de entrevista para conocer el análisis situacional del Restaurante, con la finalidad de elaborar el diagrama de flujo de los procesos (AS IS), además mediante el estudio pre- test se conoció cual era la opinión de los clientes por dimensiones del modelo Servqual a través de los resultados estadísticos. En base a los resultados, se logró identificar puntos críticos en los procesos operativos de la empresa para después diseñar un diagrama de flujo (TO BE) en donde se plantearon las mejoras, para que posteriormente se implementen dentro del proceso. Luego se evaluó cual fue el impacto que tuvieron las mejoras en los clientes mediante el estudio post test, concluyendo que estadísticamente si hay un cambio notorio en la empresa y que la Gestión por procesos impacta significativamente en la calidad del servicio.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Tatar y Kowalik (2018) afirman que el enfoque por procesos puede utilizarse en la calidad del servicio, en donde el servicio puede tratarse como un proceso y gestionarse en cada etapa como parte de la gestión para una mejora continua. Esto debido a que en su encuesta electrónica a 100 personas que utilizan servicios de las empresas en Polonia, el 97% de las personas están de acuerdo que se debe utilizar métodos de gestión modernos en las empresas de servicios. Además, los resultados a los encuestados arrojaron perciben la calidad de servicio como un atributo importante para el éxito de una empresa.

Regalado (2020) hace referencia a que frente a la crisis del COVID 19, solo las grandes empresas que estén en buen estado podrán subsistir en un futuro con ayuda del estado. Sin embargo, las empresas pequeñas, si no cuentan con un plan dejarán de existir.

Guzmán y Cárcamo (2014) refieren que al traspasar los años los restaurantes han tenido que ajustarse a las demandas y los requerimientos. Es por ello, que la calidad en el servicio ha tomado un rol importante para los negocios restauranteros, ya que se ha convertido en una estrategia que permite cumplir la satisfacción del cliente, aumentar su lealtad y mejorar el proceso de fidelización.

Useche y Oliveira (2009) mencionan que una calidad de servicio superior a los competidores permite que las empresas tengan ventajas como, por ejemplo: Aumentar sus precios, ganar una participación alta en el mercado y/o disfruten de un margen de utilidad superior al de los proveedores. A su vez hay que ser conscientes que son los clientes quienes deciden a quién y qué comprar, puesto que ellos establecen sus propias condiciones.

En Ecuador, Armijos (2017) menciona que la gestión por procesos permite conocer cómo funciona una empresa internamente de manera que aumente la eficiencia en los empleados, ya que mediante el manual de procedimientos sabrán que deben hacer

y como deberán hacerlo.

Mallar (2010) afirma que en Argentina la aplicación de la gestión por procesos puede generar un análisis minucioso en los procesos de organizaciones de todo tipo, lo cual permitiría mejorar la gestión de cada proceso y/o de su conjunto, para lograr la optimización de estas y mejorar para el servicio que se le brinda a los clientes internos y externos.

Ruiz del Águila (2020) señala que utilizar la técnica de la gestión por procesos influye positivamente en mejorar la calidad del servicio de los residuos sólidos en la municipalidad de Moyobamba- Perú. Lo que indicaría que todas las acciones que se realicen por mejorar la efectividad de sus procesos ayudan a mejorar la calidad del servicio de residuos sólidos en la ciudad, además de cambiar la percepción de la población y de esta manera la municipalidad pueda gestionar adecuadamente sus servicios.

En el Perú, MINSA (2017) citado por Robles y Díaz (2017), indica que la gestión por procesos es una estrategia organizacional que está enfocada en lograr la eficiencia de los procesos productivos que una empresa realiza. Además, es muy relevante porque es responsable de la producción de bienes y servicios, de ello depende la calidad de servicio que se le ofrece a un cliente.

Carajito Picante E.I.R.L es una empresa que se dedica a la venta de comida en base a pescados y mariscos. Dicha empresa ofrece sus servicios al público en general, principalmente a las personas de la ciudad de Trujillo desde el año 2015, presentando platos como el ceviche, jaleas, apanados, chicharrones, chilcanos, etc.

La empresa en estudio Carajito Picante, ha venido presentando a lo largo de los meses (desde que inició sus actividades) problemas con respecto la calidad de su servicio, es por ello que los clientes presentan quejas generalmente por la demora en atender los pedidos ya que el volumen de personas que acude al restaurant es superior a que pueden

atender. Esto usualmente sucede los fines de semana en donde la capacidad del restaurante se llena por completo ocasionando molestias en los clientes; ya que, tienen que esperar grandes cantidades de tiempo (1h aprox.) para el consumo de sus pedidos. Esto ha venido generando pérdidas ya que algunos clientes no accedían a esperar tanto tiempo por lo que cancelaban el pedido y se retiraban. Es por ello, que en la presente tesis se pretende analizar la gestión de procesos y la calidad del servicio de la empresa antes mencionada con la finalidad de poder identificar las debilidades y/o los puntos críticos dentro de los procesos para poder realizar una mejora continua.

La pregunta de investigación para este estudio es: ¿En que medida la Gestión por Procesos impacta en la Calidad del Servicio del Restaurante Carajito Picante E.I.R.L en la ciudad de Trujillo en el año 2021?, esto se realizará en base a dos variables: Gestión de procesos y calidad de servicios. Para ello, se definió como unidad de estudio a un cliente, teniendo 3 tipos de población: Procesos, clientes y colaboradores. Tiene como objetivo principal: Determinar el impacto de la Gestión de procesos en la calidad del servicio del Restaurante Carajito Picante en el año 2021 y como objetivos específicos los siguientes:

- Determinar la percepción del cliente respecto a la dimensión de fiabilidad
- Determinar la percepción del cliente respecto a la dimensión de sensibilidad
- Determinar la percepción del cliente respecto a la dimensión seguridad
- Determinar la percepción del cliente respecto a la dimensión empatía.
- Determinar la percepción del cliente respecto a la dimensión elementos tangibles.
- Determinar el costo de una mejora continua en los procesos.

La hipótesis para la siguiente investigación es la siguiente: La gestión de procesos

impacta en la Calidad de Servicio del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Jiménez. D. (2017). Gestión por procesos para el restaurante mama miche marisquería. Esta investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de procesos en el Restaurante Mama Miche Marisquería. En el desarrollo de este proyecto se realizó una encuesta para recolectar información de la empresa, una de las preguntas a los empleados fue si ¿Considera usted que en el restaurante Mama Miche existen adecuados procedimientos? Los resultados fueron: 14% considera que siempre, 43% eligió frecuentemente y el mismo porcentaje señala que es ocasional. Además, se elaboró la matriz FODA para analizar la situación interna de la empresa, el diagrama de flujo para conocer e identificar las debilidades de los procesos y por último el modelo Deming para un plan de mejora. Por otro lado, se realizó el diagrama de flujo del proceso: atención al cliente, dicho diagrama fue elaborado con las actividades que tiene la empresa en la actualidad, posteriormente se realizó un diagrama de flujo con las mejoras propuestas. Después de identificar las tres actividades más importantes que realiza el restaurant como toma de pedido, elaboración del plato y facturación, se realizó una medida a través de la elaboración del diagrama de proceso. Luego del análisis realizado, se concluyó que el proceso de atención al cliente es ineficiente creando insatisfacción a los consumidores por el cual necesita de mayor atención por los administradores y compromiso de los empleados ya que de ello depende el posicionamiento de la empresa. El antecedente contribuye a análisis en la gestión de procesos en un restaurant, como se pretende en la presente tesis.

Mogrovejo. J. (2017). Propuesta de gestión de procesos aplicado al “Restaurant Piedra de Fuego”. En esta investigación se demostró que realizar la matriz de mapa de procesos ayuda a determinar cuáles son los procesos clave del negocio además de

identificar los procesos estratégicos y operativos. Así mismo, emplear el modelo teórico de la cadena de valor permite describir las actividades de una empresa para generar valor. Por otro lado, utilizar el diagrama de procesos sirve para analizar los tiempos de las actividades de un proceso y el diseño de un diagrama de flujo ayuda a conocer las entradas y salidas de este. Por otro lado, se identificó que la proyección de ventas se hacía de manera incorrecta ya que en el año 2014 las ventas esperadas eran de 460.000,00 dólares sin embargo las ventas reales fueron de 361.456,72 teniendo una eficacia de 78.58%, cifra menor a comparación con años pasados. Se realizó una prueba de conocimiento y desempeño en el área administrativa para tomar medidas o cambiar estrategias y controlar las operaciones. Los principales problemas identificados fueron: ausencia de carisma para relacionarse con las personas, baja gestión en el desempeño de sus labores, falta de capacitación al personal, debilidad en la promoción del restaurante, entre otros. Después del análisis se concluyó que el restaurant Piedra de fuego presenta una serie de dificultades como la ausencia en la falta de procesos en diferentes áreas de la empresa, es por ellos que se genera desperdicios, mal manejo de inventarios, mala atención del personal afectando directamente al restaurant. Todas estas herramientas anteriormente mencionadas nos van a servir para identificar las dificultades y puntos críticos de una empresa, lo que se pretende lograr con esta tesis.

Campos, D. (2018). Propuesta de un modelo de Gestión de la Calidad basado en la Gestión por Procesos para una asociación de Mypes Restaurantes en Lima Metropolitana que es permita aumentar su competitividad. Tiene como objetivos establecer los procesos básicos de un modelo de gestión de calidad que las MYPES dedicadas a la elaboración de platos para los comensales. Para este estudio se realizó una investigación descriptiva ya que se analiza datos de la realidad peruana para entender las practicas que realizan las Mypes. Durante el análisis se identificaron las ciudades con

mayor crecimiento de empresas medianas en el año 2015. La primera ciudad es Lima con 1808, seguido de Arequipa con 104 empresas nuevas y por último Callao con 92. Además, se utilizaron encuestas para conocer la situación actual con entrevistas a profundidad, en el cual se apreció que el 91% de los dueños conocen el termino de calidad mientras que el 9% todavía lo desconoce. El 33% demuestran la calidad de su servicio a través de la buena atención a sus clientes. El 90% del total de entrevistados no cuenta con un proceso de calidad estructurado. En base a la información recolectada se propuso el mapa estratégico para el proceso de calidad. En los Procesos Estratégicos incluye: atención de reclamos y responsabilidad de la Dirección. En Procesos Operativos incluye: control de insumos, desarrollo del personal y mejora continua y por último en los Procesos de Apoyo incluye: Documentación y registros; y Revisión y ajuste. Después del análisis se concluyó que los restaurantes no poseen un sistema definido que les ayude en el control de sus procesos como del área de cocina y atención al cliente. El antecedente aporta a la gestión por procesos, como se realizará en el presente estudio.

Herrera, Y. (2013). Diseño de un sistema de gestión por procesos para un restaurante Hornados Dieguito. En este estudio se utilizará el modelo sistemático de mejora de procesos propuesto por Kaoru Ishikawa. Inicialmente, se realizó una encuesta a 67 clientes del restaurant con 3 preguntas clave: ¿El servicio que ofrece Paradero Dieguito satisface sus necesidades? ¿El servicio del personal es adecuado para UD como cliente? ¿El tiempo del servicio es el adecuado para UD como cliente? En donde el resultado para la primera pregunta fue: SI (27) representando el 40% y NO (40) representando el 60%. Para la segunda pregunta fue: SI (20) representando el 30% y NO (47) representando el 70%. Y para la última pregunta los resultados fueron: SI (10) representando el 15% y NO (57) representando el 85%. Con la finalidad de corregir sus puntos críticos la clasificación de los procesos en el mapa estratégico y se elaboró el

diagrama de los procesos para diseñar el mejoramiento de estos. Se concluyó que la metodología utilizada para el mejoramiento de los procesos permitió determinar las actividades esenciales de los procesos del Restaurante Hornados Dieguito. El antecedente colabora a la gestión por procesos, como se realizará en el presente estudio.

Logroño, D. (2010). Ampliación de la Gestión por procesos en la cadena de restaurantes de Carbepost Cia. LTDA. Maxi Pollo en la ciudad de Quito. El objetivo general es estructurar el mecanismo para la aplicación de la gestión por procesos con el fin de mejorar la administración de la empresa en estudio. Se desarrollará la investigación descriptiva para conocer la situación actual, investigación explicativa, en donde se propondrá alternativas de diseño e investigación inductiva ya que está sujeto a la observación de los fenómenos generales de la empresa, además se utilizaron las siguientes herramientas: encuestas, entrevistas y la observación. Se realizó las 5 fuerzas de Potter en el cual se analizó la competencia, proveedores y como se encuentra la empresa ante estos. Por otro lado, ya que la empresa cuenta con gran cantidad de procesos se decidió que la levitación de la información será únicamente para el proceso de pollo definiendo sus actividades y estructura, siendo esta última: recepción de producto, faenado y adobado, transportación, almacenamiento y despacho; y producción local y servicio. También se definió el tiempo promedio para cada subproceso: recepción del producto (55 minutos), faenado (5 horas), adobado (2 horas), empacado (2 horas), transportación (30 minutos), despacho y recepción (15 minutos), horneado (95 minuto), servicio llevar (10 minutos) y servicio de mesa (12, minutos). También se realizó el diagrama de proceso de cada subproceso para conocer específicamente el tiempo de las actividades. Después del análisis se concluye que los cambios aplicados generan beneficios en la productividad, mejora los procesos y el entorno organizacional. Este antecedente asiste a la gestión por procesos.

Moreta, A. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la cadena de restaurantes Mi Cuchito ubicada en las provincias de Sucumbíos y Orellana. Este trabajo tiene como objetivo principal diseñar un sistema de gestión por procesos para el restaurante en estudio. Se realizó en análisis interno y externo de la empresa en cuanto a proveedores, competidores, productos, perfil de cliente, y estructura organizacional con la finalidad de desarrollar una matriz FODA. Se definió que la metodología a realizar en este estudio es PMC (Proceso de Mejora Continua), en el cual se trabajó 4 fases: seleccionar, analizar, medir y mejorar. A través de una encuesta a 10 consumidores, se conoció las áreas de requerimiento más importantes. Por otro lado, se le pregunto a los consumidores cual es el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio del restaurante en el cual los resultados fueron: satisfecho 36%, medianamente satisfecho 46% e insatisfecho 15%, haciendo énfasis en que el trato del personal no es adecuado. Por otro lado, se elaboró el flujograma de los procesos actuales de la empresa para establecer el manual de procedimiento de estos. Se concluyó que Restaurante Mi Cuchito no tiene sus procesos sistematizados por lo que se ve reflejado en la falta de actividades importantes como la planificación y verificación de procesos. Este trabajo contribuye con la variable en estudio Gestión por Procesos.

Gonzales y Guevara (2018). Estudio de la calidad del servicio del restaurante turístico mi paulita según el modelo Servqual, Monsefú, 2017. Este proyecto tuvo como objetivo general determinar en qué nivel de calidad de servicio se encuentra la empresa Mi Paulita mediante el modelo Servqual. Para ello, se realizaron encuestas a los clientes a través del modelo Servqual en la cual se permitió observar en que dimensiones resalta cada una y cuál es el elemento que más atención debe tener para ser mejorado y lograr prestar una mayor atención para ofrecer un mejor servicio dentro de la empresa. También, se muestra que la dimensión con mayor porcentaje es el de elementos tangibles con un

30%, ya que hace referencia a instalaciones físicas del restaurante. Como conclusión de este estudio, se mostró como las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL muestran la falta de cómo llegar a brindar un buen servicio. Además, se puede decir que las dimensiones menos protegidas son elementos tangibles y fiabilidad, estas son a las cuales los clientes le dan mucha importancia. El antecedente contribuye en la muestra de resultados al aplicar el modelo Servqual a los clientes como de la misma manera que se pretende aplicar en la tesis.

Zoyka, S. (2016). Nivel de calidad de servicio del Restaurante campestre Fundo Palmira Distrito Santa María 2016 según el modelo SERVQUAL. Este proyecto tuvo como objetivo Identificar el nivel de calidad de servicio del restaurante campestre Fundo Palmira- Distrito Santa María 2016 según el modelo SERVQUAL desde la perspectiva del comensal. Para ello, aplicando el modelo Servqual se obtuvo que los promedios de las diferencias según las cinco dimensiones entre las expectativas y percepciones de los clientes del operador de turismo; el resultado más bajo fue la dimensión de seguridad con -2,8, puesto que requiere mejorar la atención por parte de los directivos de la empresa, no obstante, los resultados mostrados en otras dimensiones sugieren similar atención. Además, según la encuesta aplicada a 384 comensales, se observa que la calidad de servicio del restaurante es de 89%, ubicándose en un nivel medio. El investigador concluyó que por medio de los resultados el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, demostrando que el restaurante es percibido de manera adecuada. El antecedente contribuye en el análisis de las dimensiones del modelo Servqual, de la misma manera que se pretende aplicar en la tesis.

Ríos (2016). Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz, 2016. Este proyecto tuvo como objetivo describir las principales

características de la calidad del servicio bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Para ello se aplicó las encuestas necesarias en base al modelo Servqual obteniéndose como resultados que el 52.8% de las personas encuestadas aseguran estar en desacuerdo respecto al tiempo que prometen en cuanto al servicio. El investigador concluyó que los clientes valoran la calidad del servicio ya sea en los aspectos tangible como intangible por ello, deben ofrecer un servicio que pueda cumplir con las expectativas ofrecidas. El antecedente contribuye en mostrar la utilidad que se tiene al aplicar el modelo Servqual en un restaurante, de tal manera que se aplique y se obtengan buenos resultados.

Valeriano y Castro (2017). Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en los restaurantes turísticos de la ciudad de Puno 2017. Este proyecto tuvo como objetivo evaluar el nivel de calidad de los servicios ofertados en los Restaurantes turísticos de la ciudad de Puno aplicando el modelo SERVQUAL. Para ello se emplearon diferentes técnicas de recopilación de datos para poder ver cómo está el nivel de servicio del restaurante. De esta manera, se utilizaron encuestas, entrevistas, la observación y la verificación de documentos para recolección de datos; como consecuencia de esto y al aplicar el modelo Servqual se obtuvo que el 33% de los comensales están satisfecho, el 56% insatisfechos y el 11% más que satisfechos, esto significa que respecto a la percepción supero sus expectativas. Los investigadores concluyeron que la aplicación de del modelo Servqual ayudara a optimizar la mejora de la calidad de sus servicios. El antecedente contribuye en mostrar como los distintos instrumentos aplicados ayudan en la obtención de información para luego ser utilizados para el desarrollo de la investigación.

Meneses (2017). Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017. Este proyecto tuvo como objetivo

determinar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho. Para ello, se aplicó el método Servqual, en el cual se obtuvo como parte de los resultados que el 34% de los clientes está satisfecho respecto a la comida y su servicio, el 20% algunas veces, el 14% raras veces y el 3% nunca. El investigador concluyó que para aumentar la satisfacción de los clientes los restaurantes deben ofrecer un mejor servicio, ya que en la actualidad se muestran limitaciones en cuanto a la calidad del servicio. El antecedente contribuye de manera positiva en el estudio puesto que permite visualizar los resultados que se obtuvieron de los clientes, utilizándose para la elaboración de gráficos que permitan mostrar los resultados de la encuesta.

Salazar (2016). Diseño e implementación del modelo Servqual para Mejorar la atención al cliente de los restaurantes Categoría i de la zona urbana de Riobamba, en el Período 2015. Este proyecto tuvo como objetivo diseñar una propuesta para mejorar la atención al cliente de los restaurantes categoría i de la zona urbana de Riobamba. Para ello, se aplicaron encuestas en base al modelo Servqual, el cual permitió la obtención de datos. Se obtuvo que el 75.25% de los encuestado mencionan que los equipos de aspecto moderno son medianamente importantes, el 14% que es importante, el 5.75% que es muy importante y el 3.75% dice que es totalmente importante. El investigador concluyó que los clientes definen sus expectativas de acuerdo con una jerarquía bien definida, donde la confiabilidad de los servicios ofrecidos se convierte en el tema con la brecha más elevada de acuerdo con los resultados.

Calidad: Nava (2006) afirma que la calidad constituye una función integral de toda organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada división que conforma la empresa, puesto que se tiene que practicar. Además, puede definirse como el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Calidad de servicio: Según Berry (1993) citado por Requena y Serrano (2007) afirma que la calidad del servicio es la amplitud de comparación o diferencia que existe entre las expectativas y deseos del cliente con respecto a la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Diagrama de Flujo: Álvarez (1996) señala que es un medio gráfico que sirve principalmente para describir las actividades o etapas de un proceso en específico con la finalidad de entender cómo funciona. Además, apoya en el desarrollo de los diferentes métodos y procedimientos. Otro de sus beneficios es que ayuda a identificar a los clientes y proveedores, planificar, revisar y rediseñar un proceso a través de las oportunidades de mejora continua.

Gestión por procesos: Fernández (2003) señala que consiste en dedicar la atención en el resultado de cada una de las transacciones que se realizan de una organización en lugar de las tareas y/o actividades.

Gestionar: Blejmar (2009) indica que es diseñar, establecer y sostener pautas y reglas de un proceso que le permita a cada uno hacer lo que le parezca en base a lo establecido anteriormente y que sea bueno para el proceso.

Mapa de Procesos: Pérez (2009) indica que es una herramienta que permite visualizar las interacciones de los procesos a nivel macro. De esta manera los procesos operativos interactúan con los de apoyo debido a que comparten necesidades y recursos, así mismo comparten datos e información con los procesos de gestión o también llamados estratégicos.

Matriz FODA: Sánchez (2020) afirmó que es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o personas sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno.

Modelo Servqual: Gassó, Navarro y Castilla (2006) afirmaron que es un modelo que proporciona información acerca de las visiones del usuario mediante encuestas y tiene en cuentas una serie de variables.

Proceso: Cervera (2001) afirma que es un conjunto de actividades que se relacionan mutuamente y además interactúan entre sí, las cuales transforman los elementos de entrada (input) en resultados.

Servicio: Publicaciones vértice (2008) afirmo que es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico-como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este.

La Justificación Practica la presente investigación se basa en la necesidad de conocer el impacto de la gestión de procesos en la calidad de servicio. El resultado de la investigación permitirá identificar cuáles son los puntos críticos que existen en la gestión de procesos, esto se realizará a través de diferentes herramientas como el diagrama de flujo, FODA, encuestas, entre otros, con la finalidad de proponer herramientas de solución y así lograr mejorar la calidad del servicio.

La justificación metodológica el presente trabajo de investigación se aplicará la técnica de investigación comercial: Modelo Servqual para lograr medir la calidad del servicio permitiendo conocer las expectativas que tiene el cliente y perspectiva frente al servicio que recibe por parte del restaurante Carajito Picante.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Según el enfoque

Cualitativo

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, debido a que Poaquiza y Lindao (2018), se refieren a la investigación cualitativa como aquella que usa información de tipo cualitativo, para realizar un análisis que se direcciona a lograr descripciones minuciosas de los fenómenos estudiados.

Según la clasificación

Aplicada

Esta investigación según Lozada (2014) afirma que la investigación aplicada es un proceso en el cual se transforma el conocimiento teórico en conceptos, prototipos y productos, sucesivamente. Además, este tipo de investigación puede representar una oportunidad de progreso para el sector productivo del país.

Según la planificación

Prospectiva

Esta investigación es de carácter prospectiva porque Mera (2014) afirmó que trata de construir una visión del futuro a corto, mediano o largo plazo, teniendo en cuenta los antecedentes, la situación actual y las tendencias que se proyectan por el cual transitará el individuo y/o la sociedad.

Según el grado

Longitudinal

Esta investigación es de tipo longitudinal debido a que según Martínez, Ávila, Pacheco y Lira (2011) sostuvieron que esta representa una alternativa para conocer la evolución del comportamiento en personas que inician el consumo, ya que permite seguir

monitoreando a lo largo del tiempo, y de esta manera explorar las variables relacionadas.

Según el diseño de investigación:

Experimental

En la investigación experimental el investigador es quien manipula las variables de estudio, para controlar el incremento o la baja de estas y el efecto que ocasionan en las conductas observadas. De otra forma, consiste en realiza una modificación en el valor de una variable independiente y observar su resultado en la variable dependiente. (Murillo, s/f).

Según la ética:

La ética profesional es el conjunto de normas y valores que hacen y mejoran al desarrollo de las actividades profesionales y marcan, además, las pautas éticas del desarrollo laboral mediante valores universales. (Colegio de Ingenieros del Perú, 1987)

Conservará independencia de criterio como Docente (Profesor), Director de Tesis, Asesor o Jurado, sin que puedan servir de justificación las presiones de cualquier tipo, las prebendas, comisiones ú otras ventajas análogas e ilícitas, no importa de dónde ni de quien procedan. (Colegio de Ingenieros del Perú, 1987)

Población y muestra

Población:

P1: La población está conformada por todos los procesos que se desarrollan en la empresa en el año 2021.

P2: La población está conformada por los clientes, los cuales realizan compras a la empresa y tienen un nivel de consumo frecuente

Muestra

Pérez (2018), manifiesta que es una técnica de muestreo que se utiliza de manera más común, puesto que es extremadamente rápida, sencilla y, además, los miembros suelen estar

accesibles para ser parte de la muestra.

M1: La muestra está constituida únicamente por los procesos operativos de la empresa.

Muestreo por Conveniencia

Según Ortega (2020) es una técnica

M2: La muestra está constituida por 30 clientes del Restaurant Carajito Picante, en donde la unidad de estudio para esta investigación es de 1 cliente.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Entrevista

Según Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) es una técnica muy útil que ayuda para recabar datos; es como una conversación con un fin distinto al simple hecho de conversación.

La técnica de la entrevista será para recaudar información en general de la empresa, la cantidad de procesos, entre otros datos, con esto se podrá conocer la realidad de la empresa y analizar su problemática.

Encuestas

Según Alelú, Cantín, López y Rodríguez (2010) es una técnica que consiste en recaudar información de las personas mediante el uso de preguntas diseñadas de manera previa a la obtención de información específica.

La técnica de encuesta será para recaudar datos de los clientes, de tal manera que puedan ayudar en la medición de datos respecto a la calidad del servicio del restaurante.

Instrumentos

Tabla 1:
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<u>Técnicas de recolección y análisis de datos</u>	<u>Instrumento</u>	<u>Materiales</u>
La entrevista	Guía de entrevista	Celular Lapicero Cuaderno
La encuesta	Cuestionarios	Lapicero

Validación de instrumentos de recolección de datos: Los instrumentos de recolección de datos fueron validados a juicio de expertos, ya que con estos se recaudó la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación. Se realiza esta validación porque los instrumentos fueron creados.

Procedimiento

Procedimiento de recolección de datos

Entrevista

- Se preparó una guía de la entrevista que se va a realizar y los instrumentos que se usarían.
- Se pidió la autorización del dueño del restaurante para poder realizar la entrevista.
- Se realizó la entrevista en las medidas acordadas y con las preguntas planteadas anteriormente.

Encuestas

- Se tomo en cuenta el modelo Servqual para ser aplicada a los clientes.
- Se elaboró el cuestionario con las preguntas que se realizarían
- Se acudió al restaurante a aplicar las encuestas.

Procedimiento de tratamiento de datos

Entrevista

- Se procedió a transcribir las respuestas de los resultados obtenidos.
- Se aplicaron cálculos para determinar el porcentaje del servicio de calidad en cada una de sus dimensiones.
- Se elaboró el mapa de procesos.
- Se elaboró el flujograma de los procesos seleccionados con la ayuda de la herramienta Bizagi Modeler.
- Se describió el procedimiento de los procesos.
- Se asignó responsables en los procesos.

Encuestas

- Se transcribieron los resultados en una matriz para una mejor visibilidad.
- Se elaboraron gráficos que permitan la visualización de los resultados.
- Se realizaron la interpretación de resultados de los gráficos.

Aspectos éticos

Es importante mencionar que los instrumentos mencionados serán aplicados con previa autorización por parte del personal y clientela, de tal manera que toda información sea de suma importancia y el resultado sea usada con fines de la investigación, asegurando su confidencialidad en los resultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los clientes de la empresa Carajito Picante, dicha encuesta se base en el modelo SERVIQUAL , el cual está conformado por 35 preguntas, y fue valorada a través de la escala de Likert, en donde 1 corresponde a muy malo y 5 corresponde a muy buen. Esto nos va a permitir identificar la postura de los clientes frente al servicio recibido por el restaurant.

Tabla 2.
Escala de Likert

Niveles de Medición	Calificación
Muy Malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Resultados Pre Test

Se analizaron los resultados para la dimensión “Tangibilidad” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo”, sin embargo, 2 personas consideraban los elementos tangibles como “malo”, representado el 7%. Por otro lado, 11 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 37%, 8 personas marcaron “bueno”, representando el 27%, y únicamente 9 personas marcaron “muy bueno”, representando el 30%. Esto se debe a que las personas tienen distintos puntos de vista respecto a las cosas con las que cuenta el restaurante como por ejemplo sus instalaciones, sus equipos, su personal, entre otras cosas.

Tabla 3.
Resultados de la Dimensión Tangibilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	2	7%
Regular	11	37%
Bueno	8	27%
Muy Bueno	9	30%
Total	30	100%

También se analizaron los resultados para la dimensión “Fiabilidad” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo”, sin embargo, 3 personas lo consideraban como “malo”, representado el 10%. Por otro lado, 4 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 13%, 12 personas marcaron “bueno”, representando el 40%, y 11 personas marcaron “muy bueno”, representando el 37%. Esto se debe a que las personas ven que tan fiable y confiable es el servicio que cuenta o brinda la empresa Carajito Picante.

 Tabla 4.
Resultados de la Dimensión Fiabilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	3	10%
Regular	4	13%
Bueno	12	40%
Muy Bueno	11	37%
Total	30	100%

Además, se analizaron los resultados para la dimensión “Capacidad de respuesta” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo”, sin embargo, 2 personas lo consideraban como “malo”, representado el 7%. Por otro lado, 7 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 23%, 10 personas marcaron “bueno”, representando el 33%, y 11 personas marcaron “muy bueno”, representando el 37%. Esto se debe a que las personas observan la capacidad que tiene el restaurante frente a todas sus dudas y necesidades que tenga al momento de ir a adquirir sus servicios.

Tabla 5.
Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	2	7%
Regular	7	23%
Bueno	10	33%
Muy Bueno	11	37%
Total	30	100%

Así pues, también se analizaron los resultados para la dimensión “Seguridad” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” y únicamente 1 persona lo consideraba como “malo”, representado el 3%. Por otro lado, 4 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 13%, 13 personas marcaron “bueno”, representando el 43%, y 12 personas marcaron “muy bueno”, representando el 40%. Esto se debe a que las personas evalúan su nivel de seguridad al momento de estar en las instalaciones del restaurante haciendo uso de sus servicios.

Tabla 6.
Resultados de la Dimensión Seguridad

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	1	3%
Regular	4	13%
Bueno	13	43%
Muy Bueno	12	40%
Total	30	100%

Así mismo, se analizaron los resultados para la dimensión “Empatía” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” y únicamente 1 persona lo consideraba como “malo”, representado el 3%. Por otro lado, 7 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 23%, 11 personas marcaron “bueno” y “muy bueno”, representando el 37% respectivamente. Esto se debe a que las personas miden su nivel de empatía de los empleados y parte del personal de la empresa frente a cualquier situación que se pueda presentar durante su estadía en el local.

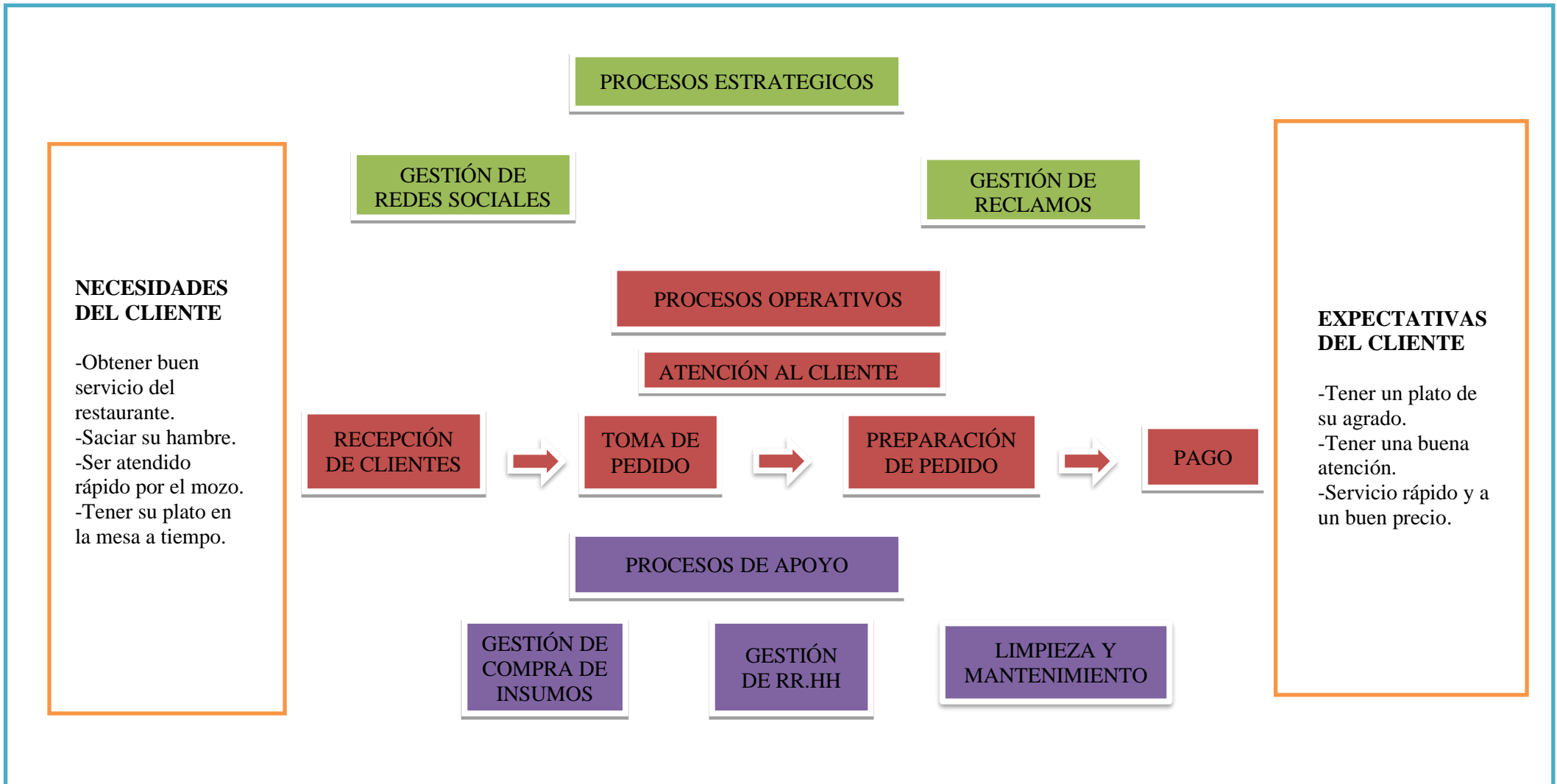
Tabla 7.
Resultados de la Dimensión Empatía

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	1	3%
Regular	7	23%
Bueno	11	37%
Muy Bueno	11	37%
Total	30	100%

VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR PROCESOS

Para el estudio de la Gestión por procesos se inició con la elaboración del mapa de procesos, en donde se clasificaron los procesos de la empresa en estratégicos, operativos y de apoyo.

Figura 1: Mapa de procesos de Carajito Picante

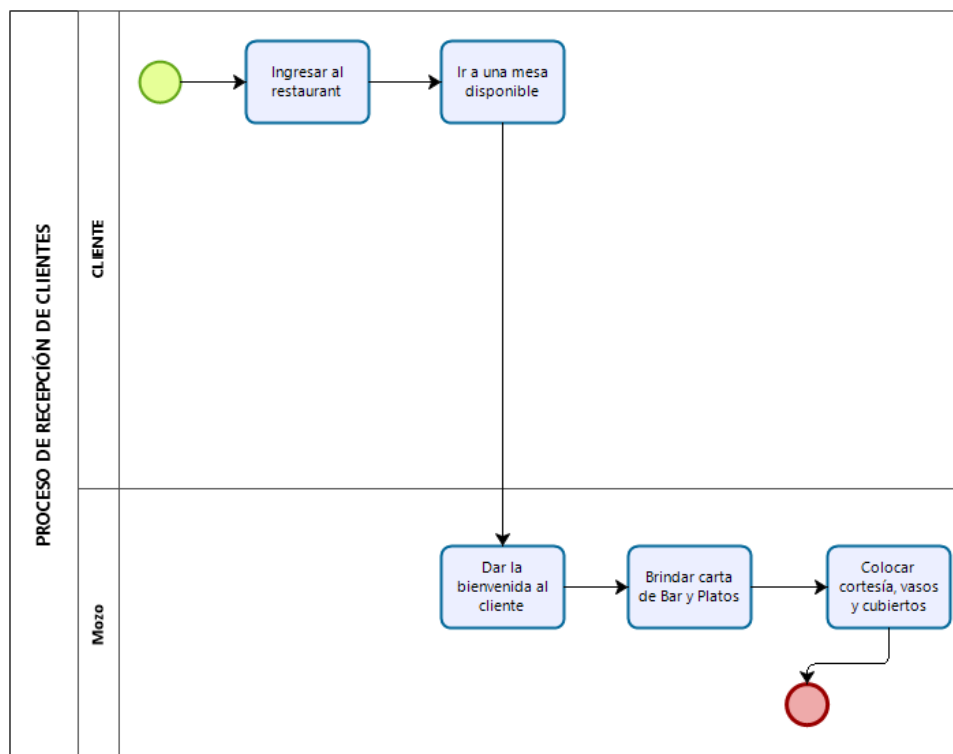


Fuente: Entrevista aplicada al dueño del restaurante Carajito Picante

Para el estudio de los procesos se decidió trabajar con el proceso macroproceso de Atención al cliente ya que es considerado como proceso Core de la empresa ya que abarca todos los procesos que tienen interacción y están directamente relacionados con los clientes. Dentro de este se encuentran el proceso de recepción de clientes, toma de pedido, preparación de pedidos y pago. Se realizó el análisis actual de los procesos (As Is) para luego realizar la mejora de estos. (To Be).

Se realizó el flujo de procesos AS IS de Recepción de clientes, con el propósito de conocer las actividades que se realizan y los participantes involucrados en este proceso. El proceso inicia cuando el cliente se acerca al restaurante para realizar un consumo y es acogido por un mozo.

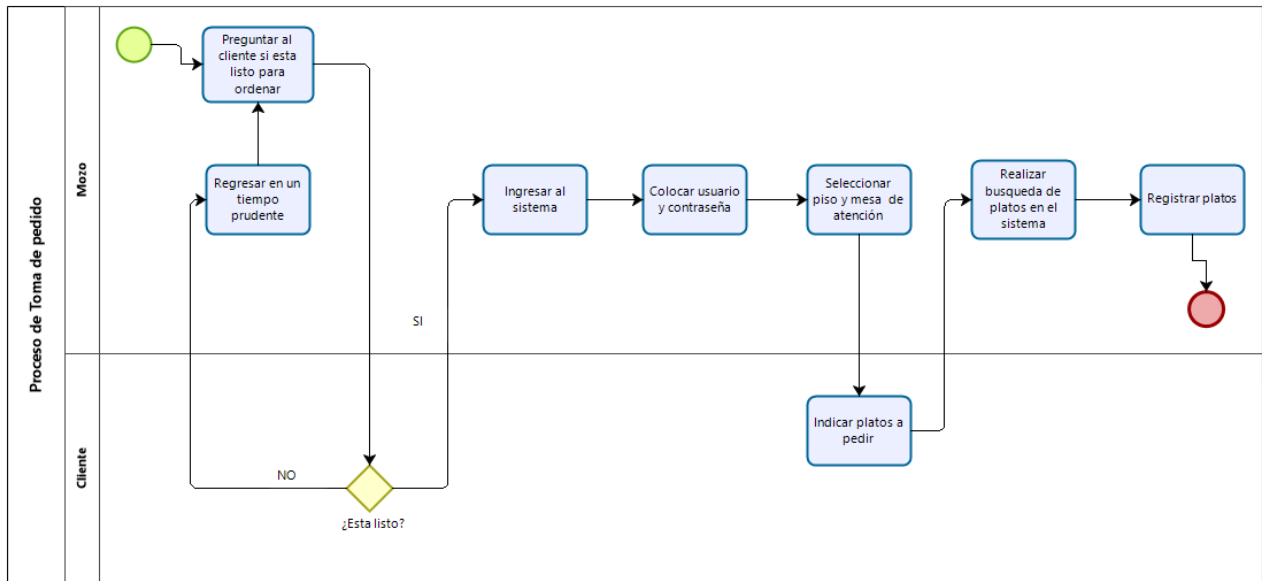
Figura 2: Flujograma del proceso de recepción de clientes



Fuente: Entrevista aplicada al dueño del restaurante Carajito Picante

Se realizó el flujo de procesos AS IS de Toma de pedido, con el propósito de conocer las actividades que se realizan y los participantes. El proceso inicia cuando el mozo se acerca al cliente y si este está listo para ordenar ingresa al sistema y realiza el pedido, de lo contrario si no está listo, regresa en un tiempo prudente.

Figura 3: Flujograma del proceso de toma de pedido

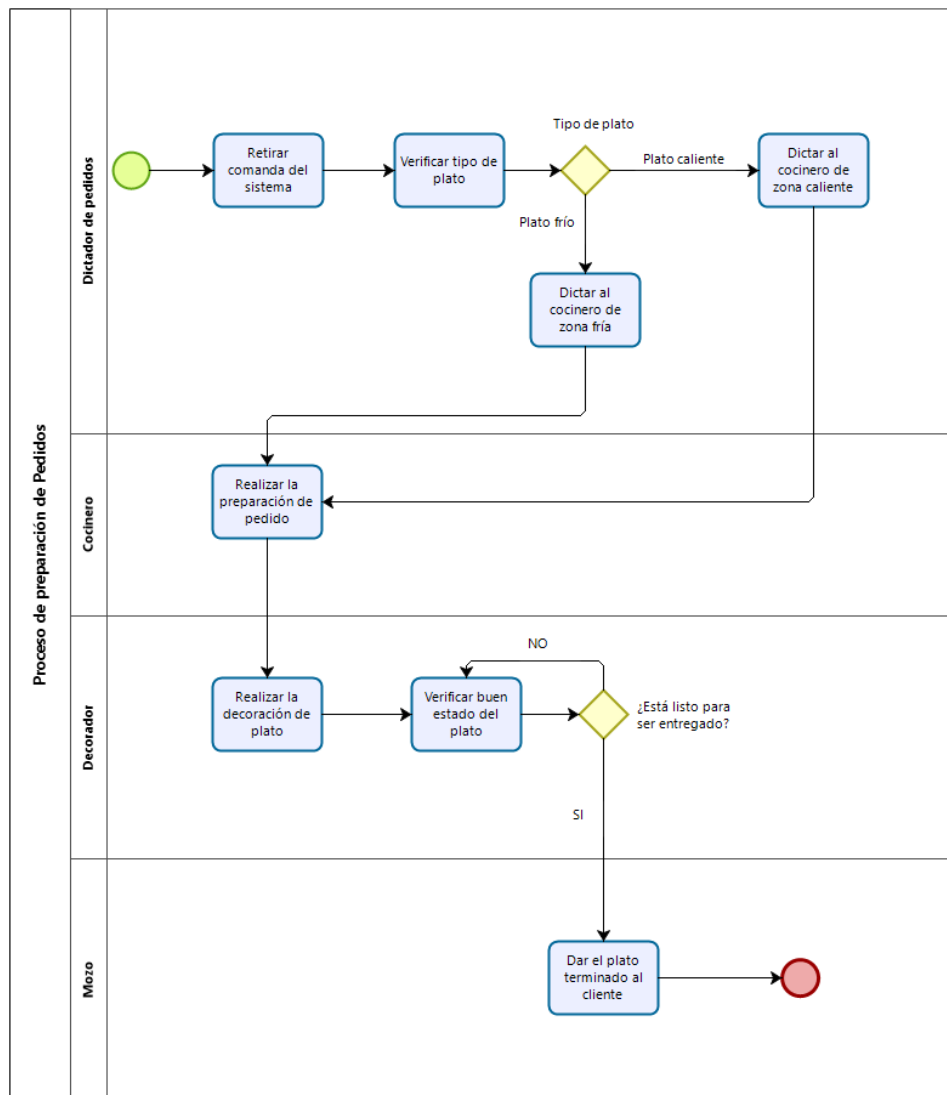


Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Entrevista aplicada al dueño del restaurante Carajito Picante

Se realizó el flujo de procesos AS IS de Preparación de pedidos, con el propósito de conocer las actividades que se realizan y los participantes. El proceso inicia cuando el dictador de pedidos retira la comanda con pedidos y las dicta a los cocineros de acuerdo con el tipo de plato para que estos los preparen, luego el decorador verifica que todo esté bien en el plato y lo entrega al mozo.

Figura 4: Flujograma del proceso de preparación de pedidos

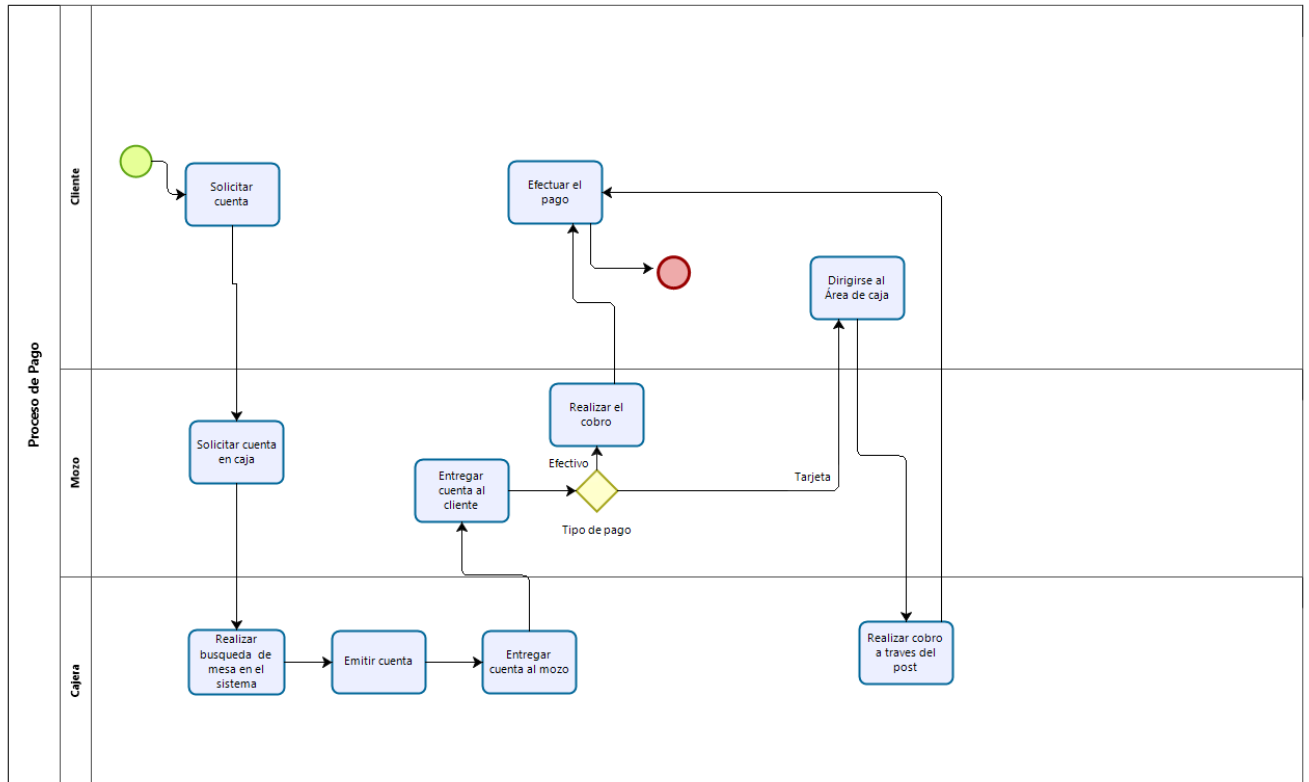


Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Entrevista aplicada al dueño del restaurante Carajito Picante

Se realizó el flujo de procesos AS IS del proceso de Pago, con el propósito de conocer las actividades que se realizan y los participantes. El proceso inicia cuando el cliente solicita la cuenta, posteriormente el mozo solicita la cuenta en la caja y se entrega al cliente, si es pago es en efectivo, el mozo realiza el cobro, de lo contrario y es a través de alguna tarjeta el cliente se tiene que dirigir al área de caja para realizar el pago.

Figura 5: Flujoograma del proceso de pago



Powered by bizagi Modeler

Fuente: Entrevista aplicada al dueño del restaurante Carajito Picante

Plan de capacitación

Tabla 8:
Plan de capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Carajito Picante E.I.R.L.	PERSONA ENCARGADA:	Arce Ferradas, Joselyn Díaz Alayo, Luis
TEMA:	Gestión por procesos y sus beneficios	HORARIO:	Martes: 7:00 am – 9:00 am Viernes: 7:00 am – 7:00 am
LUGAR:	Gonzales Prada 420 Esquinas Bolivia y Gonzales Prada, Víctor Larco Herrera, Trujillo 13009 Perú	DURACIÓN:	4 días –2 horas cada día
OBJETIVO:			
Brindar los conocimientos necesarios a los colaboradores de tal manera que realicen una mejor labor y así puedan cumplir responsablemente con sus actividades.			

ALCANCE:														
El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal de cocina y de atención al cliente del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L														
ACTIVIDADES														
PROGRAMA	SETIEMBRE													
	SEMANA 3 (12/10/21 - 18/10/21)							SEMANA 4 (19/10/20 - 25/10/21)						
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
1. Dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales.														
2. Dar a conocer los objetivos a alcanzar.														
3. Dar a conocer el organigrama funcional propuesto.														
4. Dar a conocer la identificación de los procesos operativos de la empresa.														
5. Dar a conocer el diseño del mapa de procesos de la empresa.														
6. Dar a conocer los diagramas de flujo de los procesos operativos de la empresa.														
7. Dar a conocer los resultados del pretest														
8. Dar a conocer las mejoras en los procesos.														

Fuente: Elaboración propia de los autores

El presente estudio estará enfocado en las dimensiones de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta las cuales están netamente relacionadas con los procesos de Atención al cliente, es por ello por lo que se realizó una mejora a los procesos antes mencionados desarrollando la documentación y procedimientos de procesos Tobe. Por otro lado, la razón en la cual no se trata mucho la dimensión de tangibilidad es porque el Gerente de la empresa ya se encuentra estructurando la apertura de un nuevo local con instalaciones innovadoras.

Se realizó la documentación y procedimiento del proceso de Recepción de Clientes, el cual se muestra a continuación.

	PROCESO DE RECEPCIÓN DE CLIENTES	Código: PROC-P-CP-TRU-01	
		Versión: 01	Fecha de Vigencia: 31/10/2022

1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Recibir a los clientes con una atención personalizada desde el momento que ingresen a las instalaciones del restaurant.

2. ALCANCE:

- Aplica para los clientes que tengan deseo o necesidad de consumir platos en base a comida marina en las instalaciones Carajito Picante.
- Abarca desde que el cliente ingresa al restaurant hasta que se le hace entrega de la cortesía

3. RESPONSABILIDADES:

3.1. Dueño del Proceso:

Jefe de Mozos

3.2. Actores del Proceso:

3.2.1. Cliente: Persona que ingresa al restaurant y tiene la necesidad o deseo de consumir.

3.2.2. Mozo: Responsable de atender al cliente desde que ingresa al restaurant buscando un lugar (mesa disponible) en donde ubicarlos.

4. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

4.1. Documentos

4.1.1. Reglamento: Sin reglamentos disponibles

4.1.2. Procedimiento: “Recepción de Clientes”: Procedimientos”

Código: PROC-RC-CP-TRU-01

Recepción de Clientes: Procedimientos

4.2. Formatos, Cartillas y/o Registros

4.2.1. Sin formato, cartilla y/o registros

5. DEFINICIONES:

5.1. Mozo: Es aquella persona que tiene encomendada la atención a los clientes que ingresan al local. Tiene como recibir a los clientes y brindarles una atención personalizada ubicándolos en una mesa disponible según el número de clientes

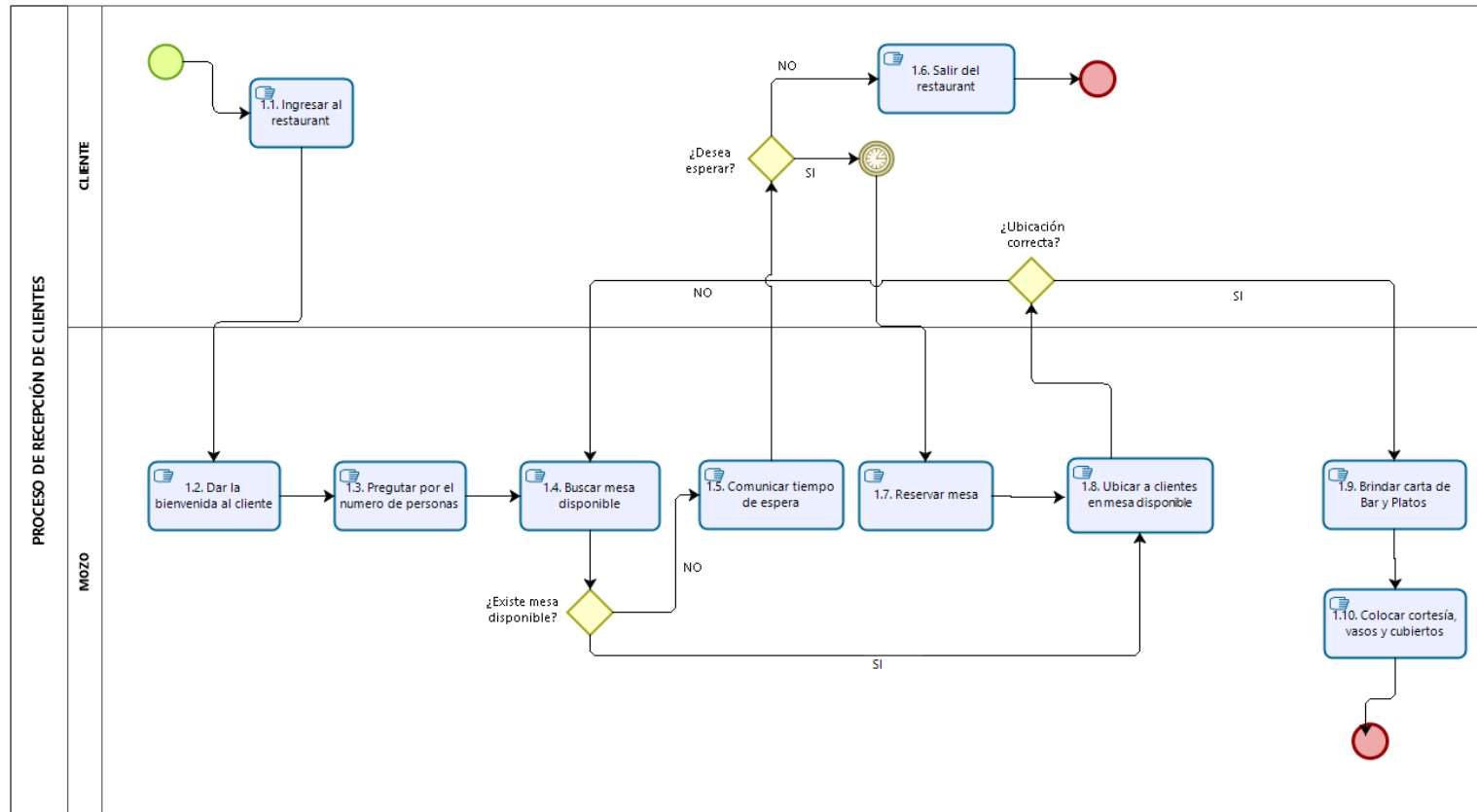
5.2. Cliente: Persona que ingresa al local y tiene la necesidad y/o deseo de consumir platos preparados en base de comida marina como pescados y mariscos.

6. CONDICIONES BÁSICAS:

6.1. Para la entrega de cortesía: El cliente debe estar ubicado en la mesa correspondiente mientras analiza lo que pretende ordenar.

7. DIAGRAMA DE PROCESO:

Figura 6: Flujoograma mejorado del proceso de recepción de clientes



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Elaboración propia

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

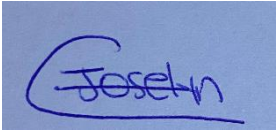
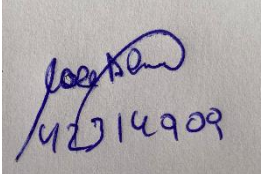
Tabla 9:
Descripción del proceso mejorado de recepción de clientes

Código	Actividad	Actor (es)
1.1	Ingresar al Restaurant	Cliente
1.2	Dar la bienvenida al cliente	Mozo
1.3	Preguntar por el N° de personas	Mozo
1.4	Buscar mesa disponible	Mozo
1.5	Comunicar tiempo de espera	Mozo
1.6	Salir del Restaurant	Cliente
1.7	Reservar mesa	Mozo
	Ubicar a clientes en mesa disponible	
1.8	Nota: Si los clientes deciden que la mesa no es correcta , se pasa a la actividad 1.4	Mozo
1.9	Brindar carta de bar y platos	Mozo
1.10	Colocar cortesía, vasos y cubiertos	Mozo

9. COSTO DE LA MEJORA DEL PROCESO:

Monto total	
Especialista	S/. 100.00

10.FIRMAS:

ELABORADO POR	REVISADO POR
Joselyn Arce Ferradas	José Alvarado
Analista de Procesos	Gerente General
	

Se realizó la documentación y procedimiento del proceso de Recepción de Clientes, el cual se muestra a continuación.

	PROCESO DE TOMA DE PEDIDO	Código: PROC-P-TP-TRU-01	
		Versión: 01	Fecha de Vigencia: 31/10/2022

1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Realizar una correcta toma de pedido de tal manera que no se generen confusiones al momento que el cliente brinda su pedido.

2. ALCANCE:

- Aplica para los pedidos que se realizan dentro del establecimiento.
- Incluye al mozo responsable de realizar la toma de pedidos del cliente

3. RESPONSABILIDADES:

3.1. Dueño del Proceso:

Mozo

3.2. Actores del Proceso:

3.2.1. Cliente: Persona que realiza el dictado de los pedidos.

3.2.2. Mozo: Persona encargada de gestionar el pedido del cliente.

4. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

4.1. Documentos

4.1.1. Reglamento: Sin reglamentos disponibles

4.1.2. Procedimiento: “Proceso de toma de pedidos”: Procedimientos”

Código: PROC-P-TP-TRU-01

Proceso de toma de pedidos: Procedimientos

4.2.Formatos, Cartillas y/o Registros

4.2.1. Formato: “Registro de Pedidos”, código PROC-P-TP-TRU-01

5. DEFINICIONES:

5.1.Mozo: Es aquella persona que tiene encomendada la gestión del pedido del cliente

5.2.Cliente: Persona responsable de brindar el pedido.

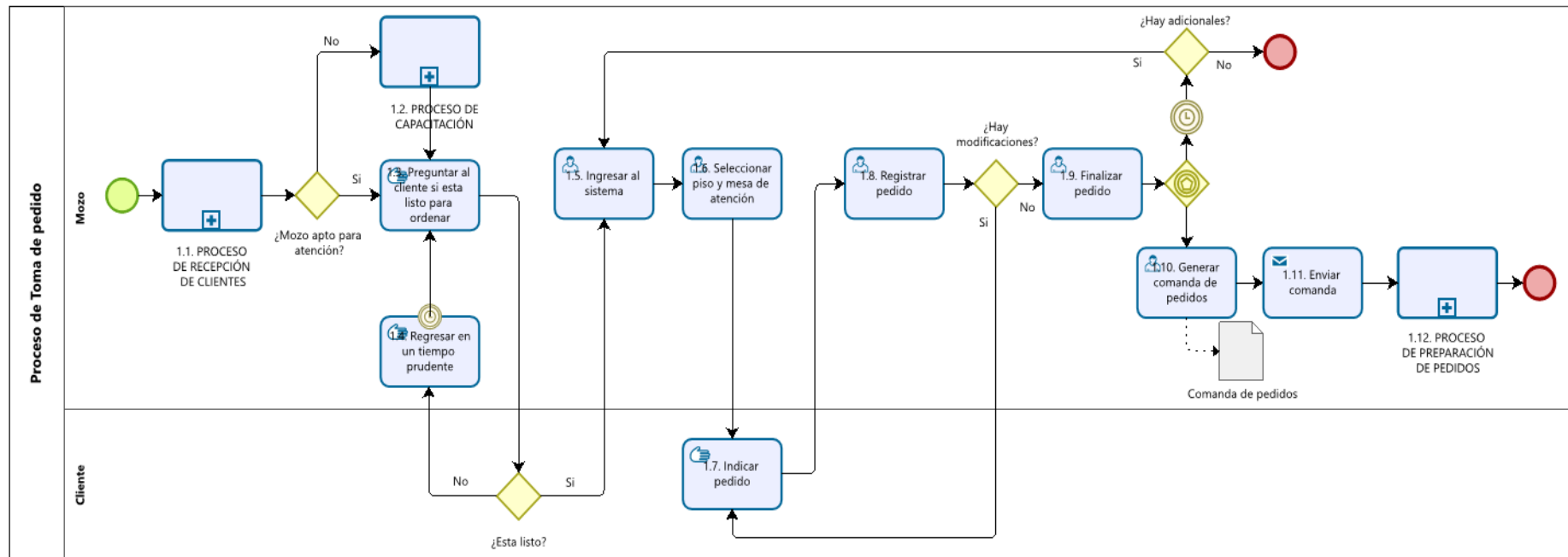
6. CONDICIONES BÁSICAS:

6.1. Para la gestión de pedido: El cliente debe saber que platillos va a pedir para realizar el pedido.

6.2. Para registro de pedido: El mozo debe ingresar al sistema a través de su usuario y contraseña.

7. DIAGRAMA DE PROCESO:

Figura 7: Flujograma mejorado del proceso de toma de pedido



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Elaboración propia

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

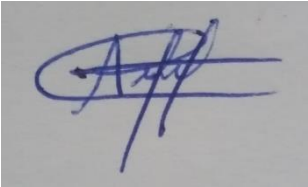
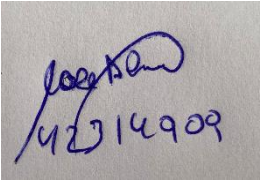
Tabla 10:
Descripción del proceso mejorado de toma de pedido

Código	Actividad	Actor (es)
1.1	Proceso de recepción de clientes	Mozo
1.2	Proceso de capacitación	Mozo
1.3	Preguntar al cliente si está listo para ordenar	Mozo
1.4	Regresar en un tiempo prudente	Mozo
1.5	Ingresar al sistema	Mozo
1.6	Seleccionar mesa y piso de atención	Mozo
1.7	Indicar pedido	Cliente
1.8	Registrar pedido	Mozo
1.9	Finalizar pedido	Mozo
1.10	Generar comanda de pedidos	Mozo
1.11	Enviar comanda	Mozo
1.12	Proceso de preparación de pedidos	Mozo

9. COSTO DE LA MEJORA DEL PROCESO:

Monto total
Especialista en Capacitación de Atención al Cliente en Restaurantes
S/. 100.00

10. FIRMAS:

ELABORADO POR	REVISADO POR
Luis Díaz Alayo	José Alvarado
Analista de Procesos	Gerente General
	

Se realizó la documentación y procedimiento del proceso de Preparación de pedidos, el cual se muestra a continuación.

	PROCESO DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS	Código: PROC-P-PP-TRU-01	
		Versión: 01	Fecha de Vigencia: 31/10/2022

1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Realizar una correcta preparación y elaboración de los alimentos que se realizan para la satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE:

- Aplica para los pedidos que se realizan dentro del establecimiento.
- Incluye al cocinero como responsable de realizar la preparación de los alimentos.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1. Dueño del Proceso:

Cocinero

3.2. Actores del Proceso:

3.2.1. Cocinero: Persona que preparan los alimentos para atender los pedidos de los clientes.

3.2.2. Mozo: Persona encargada de gestionar el pedido del cliente.

3.2.3. Decorador: Persona encargada de decorar los platos terminados

3.2.4. Dictador de pedidos: Persona encargada de dictar los pedidos generados.

4. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

4.1. Documentos

4.1.1. Reglamento: Sin reglamentos disponibles

4.1.2. Procedimiento: “Proceso de preparación de pedidos”: Procedimientos”

Código: PROC-P-PP-TRU-01

Proceso de toma de preparación de pedidos: Procedimientos

4.2. Formatos, Cartillas y/o Registros

4.2.1. Formato: “Registro de Pedidos”, código PROC-P-TP-TRU-01

5. DEFINICIONES:

5.1. Cocinero: Persona encargada de preparar los alimentos.

5.2. Mozo: Persona responsable de brindar el pedido.

5.3. Decorador: Persona encargada de decorar los platillos.

5.4. Dictador de pedidos: Persona encargada de informar los pedidos que se generaran.

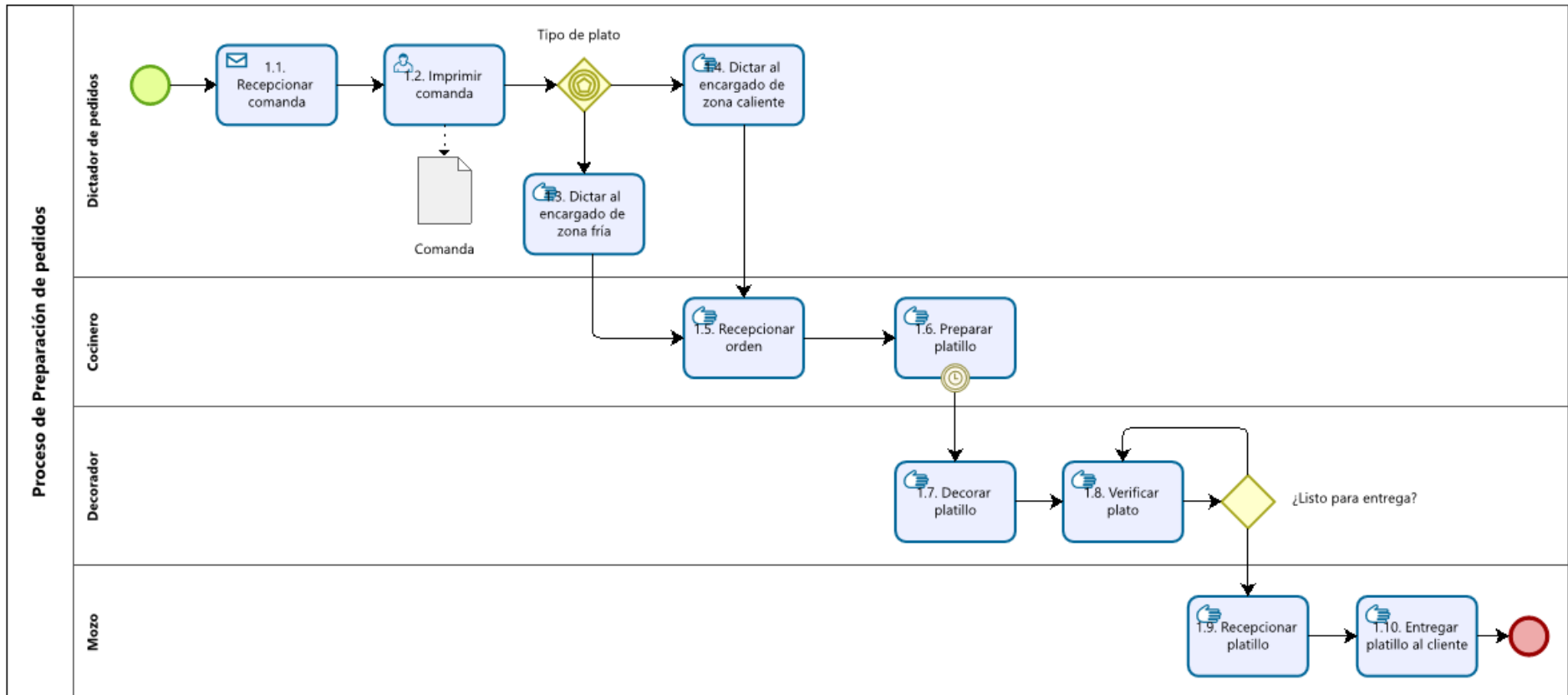
6. CONDICIONES BÁSICAS:

6.1. Para los insumos: El cocinero debe verificar que tenga stock de insumos.

6.2. Para elaboración de plato: El cocinero debe no tener pedidos retrasados.

7. DIAGRAMA DE PROCESO:

Figura 8: Flujoograma mejorado del proceso de preparación de pedidos



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Elaboración propia

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

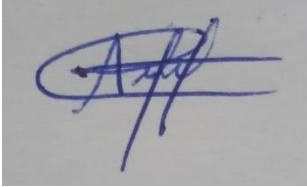
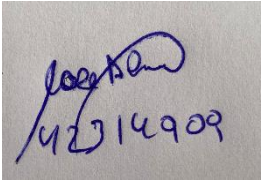
Tabla 11:
Descripción del proceso mejorado de preparación de pedidos

Código	Actividad	Actor (es)
1.1	Recepcionar comanda	Dictador de pedidos
1.2	Imprimir comanda	Dictador de pedidos
1.3	Dictar al encargado de zona fría	Dictador de pedidos
1.4	Dictar al encargado de zona caliente	Dictador de pedidos
1.5	Recepcionar orden	Cocinero
1.6	Preparar platillo	Cocinero
1.7	Decorar platillo	Decorador
1.8	Verificar plato	Decorador
1.9	Recepcionar platillo	Mozo
1.10	Entregar platillo al cliente	Mozo

9. COSTO DE LA MEJORA DEL PROCESO:

Monto total	
Capacitación del	
Dueño de la	S/. 0.00
empresa	

10. FIRMAS:

ELABORADO POR	REVISADO POR
Luis Díaz Alayo	José Alvarado
Analista de Procesos	Gerente General
	

Se realizó la documentación y procedimiento del proceso de pago, el cual se muestra a continuación.

	PROCESO DE PAGO	Código: PROC-P-CP-TRU-01	
		Versión: 01	Fecha de Vigencia: 31/10/2022

1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Realizar el correcto cobro de los productos consumidos de modo que se ejecute el pago sin inconveniente.

2. ALCANCE:

- Aplica para el pago de productos consumidos en la modalidad de tarjeta o efectivo.
- Incluye al cliente responsable de realizar el pago de los productos consumidos y al mozo.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1. Dueño del Proceso:

Jefe de Mozos

3.2. Actores del Proceso:

3.2.1. Cliente: Persona que realiza el pago de los productos consumidos.

3.2.2. Mozo: Persona encargada de realizar el cobro por consumo.

4. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

4.1. Documentos

4.1.1. Reglamento: Sin reglamentos disponibles

4.1.2. Procedimiento: “Proceso de Pago”: Procedimientos”

Código: PROC-P-CP-TRU-01

Proceso de Pago: Procedimientos

4.2. Formatos, Cartillas y/o Registros

4.2.1. Formato: “Registro de Pago”, código FO-RP-CP-TRU-01

5. DEFINICIONES:

5.1. Mozo: Es aquella persona que tiene encomendada el cobro de los productos consumidos.

5.2. Cliente: Persona responsable del pago de productos consumidos.

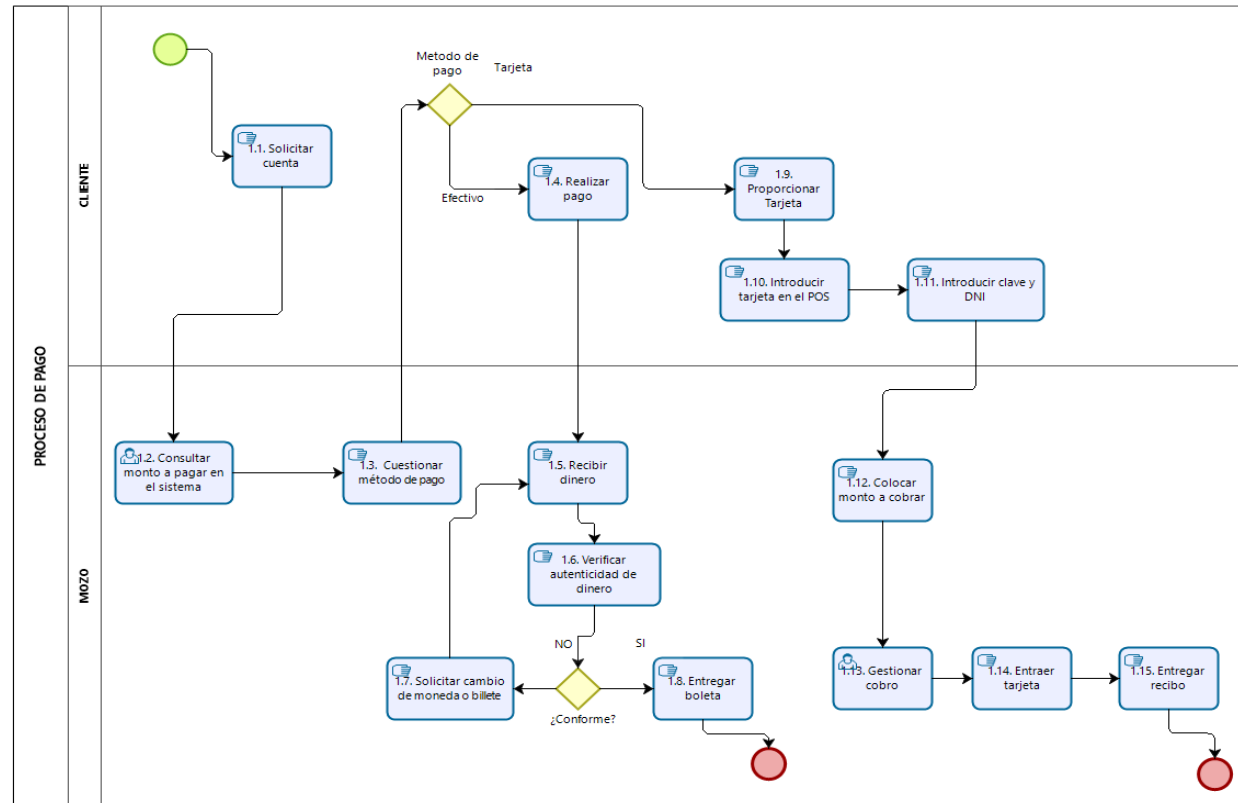
6. CONDICIONES BÁSICAS:

6.1. Para el cobro con tarjeta: El cliente debe contar con una tarjeta que tenga saldo suficiente para realizar el pago de los productos consumidos.

6.2. Para el cobro en efectivo: El cliente debe proporcionar dinero cien por ciento autentico, de lo contrario se procederá a la retención de todo billete y/o moneda.

7. DIAGRAMA DE PROCESO:

Figura 9: Flujoograma mejorado del proceso de pago



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Elaboración propia

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Tabla 12:
Descripción del proceso mejorado de pago

Código	Actividad	Actor (es)
1.1	Solicitar cuenta	Cliente
1.2	Consultar monto a pagar en el sistema	Mozo
1.3	Cuestionar método de pago	Mozo
	Realizar pago	
1.4	Nota: Esta actividad se ejecuta cuando el pago es en efectivo	Cliente
1.5	Recibir dinero	Mozo
1.6	Verificar autenticidad de dinero	Mozo
	Solicitar cambio de moneda o billete	
1.7	Nota: Esta actividad se realiza únicamente en caso de recibir dinero falso, posteriormente se pasa a la actividad 1.5	Mozo
	Entregar boleta	
1.8	Nota: Esta actividad se ejecuta solo si el dinero es conforme	Mozo
	Proporcionar tarjeta	
1.9	Nota: Esta actividad se ejecuta cuando el pago es por tarjeta	Cliente
1.10	Introducir tarjeta en el POS	Cliente
1.11	Introducir clave y DNI	Cliente
1.12	Colocar monto a cobrar	Mozo
1.13	Gestionar cobro	Mozo

- 1.14 Extraer tarjeta Mozo
- 1.15 Entregar recibo Mozo

9. COSTO DE LA MEJORA DEL PROCESO:

	Cantidad	Precio unitario	Monto total
POS	3	S/. 180	S/. 540

10. FIRMAS:

ELABORADO POR

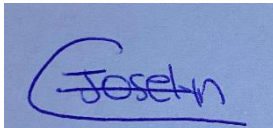
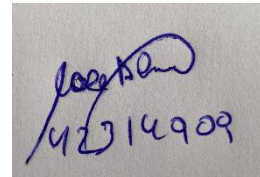
REVISADO POR

Joselyn Arce Ferradas

José Alvarado

Analista de Procesos

Gerente General

Para lograr dichas mejoras también se hizo uso de las capacitaciones, puesto que en algunos procesos solo se necesitaba hacer pequeños ajustes que mejoren la eficiencia de los empleados y estos puedan desarrollar sus actividades de mejor manera.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la segunda encuesta realizada a los clientes de la empresa Carajito Picante, dicha encuesta se basa en el modelo SERVIQUAL.

Resultados Post Test

Para la dimensión “Tangibilidad”, se analizaron los resultados y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” al igual que en el pre test, sin embargo, 1 persona considera los elementos tangibles como “malo”, representado el 3%, a comparación del pre test que fueron 2 personas. Por otro lado, 8 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 27%, a comparación del pre test que fueron 11 personas. 10 personas marcaron “bueno”, representando el 33%, a comparación del pre test que fueron 8 personas. Y únicamente 11 personas marcaron “muy bueno”, representando el 37%, a comparación del pre test que fueron 9 personas. Esto se debe a que las personas aún mantienen distintos puntos de vista respecto a las cosas tangibles con las que cuenta el restaurante como por ejemplo la equipación con la que cuenta el restaurante.

Tabla 13:
Resultados para la Dimensión Tangibilidad mejorada

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	1	3%
Regular	8	27%
Bueno	10	33%
Muy Bueno	11	37%
Total	30	100%

También se analizaron los resultados para la dimensión “Fiabilidad” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “malo” al igual que en el pre test. Por un lado, 1 de las personas encuestadas marcó “regular”, representando el 3%, a comparación del pre test que fueron 3 personas. 15 personas marcaron “bueno”, representando el 50%, a comparación del pre test que fueron 12 personas. y 14 personas marcaron “muy bueno”, representando el 47% a comparación del pre test que fueron 11 personas. Esto se debe a que las personas pudieron observar las mejoras que se desarrollaron en el restaurante, mejorando así en gran manera el aspecto de esta dimensión.

Tabla 14:
Resultados para la Dimensión Fiabilidad mejorada

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	1	3%
Bueno	15	50%
Muy Bueno	14	47%
Total	30	100%

Además, se analizaron los resultados para la dimensión “Capacidad de respuesta” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” al igual que en el pre test, de la misma manera, ninguna persona lo considera como “malo” a comparación del pre test que fueron 2 personas. Por otro lado, 3 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 10%, a comparación del pre test que fueron 7 personas. 11 personas marcaron “bueno”, representando el 37%, a comparación del pre test que fueron 10 personas. y 16 personas marcaron “muy bueno”, representando el 53% a comparación del pre test que fueron 11 personas. Esto se debe a que las personas observaron como mejoró el nivel de la capacidad de respuesta frente a todas sus dudas y cuestiones que tuvieran.

Tabla 15:
Resultados para la Dimensión Capacidad de respuesta mejorada

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	3	10%
Bueno	11	37%
Muy Bueno	16	53%
Total	30	100%

Se analizaron los resultados para la dimensión “Seguridad” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” ni “malo” al igual que en el pre test. Por otro lado, 2 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 7%, a comparación del pre test que fueron 4 personas. 15 personas marcaron “bueno”, representando el 50%, a comparación del pre test que fueron 13 personas, y 13 personas marcaron “muy bueno”, representando el 43% a comparación del pre test que fueron 12 personas. Los datos a comparación de la primera encuesta demuestran que el nivel de seguridad de las personas aumentó.

Tabla 16:
Resultados para la Dimensión Seguridad mejorada

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	2	7%
Bueno	15	50%
Muy Bueno	13	43%
Total	30	100%

Así mismo, se analizaron los resultados para la dimensión “Empatía” y se obtuvo que a ninguna persona encuestada le parecía “muy malo” ni “malo” a comparación del pre test que fue 1 persona quien se refirió que era malo. Por otro lado, 1 de las personas encuestadas marcaron “regular”, representando el 3%, a comparación del pre test que fueron 7 personas. 16 personas marcaron “bueno” representando el 53% a comparación del pre test que fueron 11 personas. Y 13 personas marcaron “muy bueno”, representando el 43% a comparación del pre test que fueron 11 personas. Esto quiere decir que el nivel de empatía de los empleados y parte del personal de la empresa aumentó, lo que significa una mejor atención hacia los clientes.

Tabla 17:
Resultados para la Dimensión Empatía mejorada

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	1	3%
Bueno	16	53%
Muy Bueno	13	43%
Total	30	100%

Validación de resultados por el método de Wilconxon

Para realizar esto se han considerado los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los 30 clientes, de tal manera que se comparen los resultados antes y después y de esta forma poder demostrar estadísticamente si se ha generado algún cambio a nivel de cada dimensión y a nivel general.

- **Dimensión tangibilidad**

CLIENTES	TANGIBILIDAD ANTES	TANGIBILIDAD DESPUES
1	26	26
2	23	23
3	24	24
4	28	28
5	24	24
6	25	25
7	16	16
8	29	29
9	33	33
10	32	32
11	32	32
12	30	30
13	28	28
14	32	32
15	30	30
16	33	33
17	26	26
18	25	28
19	22	28
20	29	29
21	28	28
22	21	21
23	25	24
24	29	29
25	24	24
26	22	22
27	27	27
28	18	24
29	27	27
30	23	23

Estadísticos de prueba^a

	TANGIBILIDAD DESPUES - TANGIBILIDAD ANTES
Z	-1.473 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.141

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que no hay un cambio significativo en la dimensión tangibilidad. Sin embargo, si se presentan mejoras para el Restaurant Carajito Picante.

- **Dimensión fiabilidad**

CLIENTES	FIABILIDAD ANTES	FIABILIDAD DESPUES
1	24	33
2	26	26
3	27	33
4	26	26
5	18	18
6	12	26
7	12	26
8	32	32
9	31	31
10	35	35
11	33	33
12	33	33
13	25	33
14	35	35
15	33	33
16	35	35
17	34	34
18	29	28
19	28	33
20	31	31
21	25	25
22	22	28
23	26	26
24	33	33
25	26	26
26	21	26
27	31	31
28	19	26
29	28	28
30	27	28

Estadísticos de prueba^a

	FIABILIDAD DESPUES - FIABILIDAD ANTES
Z	-2.806 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.005

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que si hay un cambio notorio en la dimensión fiabilidad demostrando así una mejora notoria en la calidad del servicio del Restaurant Carajito Picante.

- **Dimensión capacidad de respuesta**

CLIENTES	CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTES	CAPACIDAD DE RESPUESTA DESPUES
1	23	33
2	26	26
3	28	28
4	27	27
5	20	20
6	20	20
7	12	33
8	33	33
9	26	26
10	34	34
11	29	29
12	33	33
13	24	27
14	35	35
15	30	30
16	35	35
17	35	35
18	33	33
19	27	33
20	31	31
21	28	28
22	21	33
23	30	30
24	33	33
25	27	27
26	23	27
27	28	28
28	25	33
29	33	33
30	24	24

Estadísticos de prueba^a

CAPACIDAD
 DE
 RESPUESTA
 DESPUES -
 CAPACIDAD
 DE
 RESPUESTA
 ANTES

Z	-2.366 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.018

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que no hay un cambio significativo en la dimensión capacidad de respuesta. Sin embargo, si se presentan mejoras para el Restaurant Carajito Picante.

- **Dimensión seguridad**

CLIENTES	SEGURIDAD ANTES	SEGURIDAD DESPUES
1	28	28
2	28	28
3	28	28
4	28	28
5	20	20
6	22	22
7	13	31
8	34	34
9	30	30
10	32	32
11	30	30
12	32	32
13	28	28
14	35	35
15	30	30
16	32	32
17	35	35
18	35	35
19	25	25
20	30	30
21	31	31
22	21	30
23	34	34
24	35	35
25	24	24
26	25	25
27	30	30
28	25	30
29	33	33
30	25	25

Estadísticos de prueba^a

	SEGURIDAD DESPUES - SEGURIDAD ANTES
Z	-1.604 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.109

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que no hay un cambio significativo en la dimensión seguridad. Sin embargo, si se presentan mejoras para el Restaurant Carajito Picante.

- **Dimensión empatía**

CLIENTES	EMPATÍA ANTES	EMPATÍA DESPUES
1	26	26
2	28	28
3	28	28
4	28	28
5	19	25
6	23	23
7	14	25
8	34	34
9	31	31
10	34	34
11	30	30
12	31	31
13	28	28
14	35	35
15	28	28
16	35	35
17	35	35
18	35	35
19	25	34
20	33	33
21	34	34
22	34	25
23	34	34
24	35	35
25	21	25
26	21	25
27	25	25
28	23	25
29	34	34
30	24	34

Estadísticos de prueba^a

EMPATÍA
 DESPUES -
 EMPATÍA
 ANTES

Z	-1.755 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.079

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que no hay un cambio significativo en la dimensión empatía. Sin embargo, si se presentan mejoras para el Restaurant Carajito Picante.

• **Total de votos**

CLIENTES	TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES
1	127	146
2	131	131
3	135	141
4	137	137
5	101	107
6	102	116
7	67	131
8	162	162
9	151	151
10	167	167
11	154	154
12	159	159
13	133	144
14	172	172
15	151	151
16	170	170
17	165	165
18	157	159
19	127	153
20	154	154
21	146	146
22	119	137
23	149	148
24	165	165
25	122	126
26	112	125
27	141	141
28	110	138
29	155	155
30	123	134

Estadísticos de prueba^a

	TOTAL DESPUES - TOTAL ANTES
Z	-3.235 ^b
Sig. asin. (bilateral)	.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Con los datos mostrados, queda demostrado estadísticamente que si hay un cambio notorio en el Restaurant Carajito Picante y que la gestión por procesos impacta de manera significativa en la calidad de del servicio.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La presente investigación tuvo como distintas limitaciones, de las cuales se destaca la crisis actual causada por el virus COVID 19, puesto que se generaron dificultades para poder aplicar las encuestas; debido a esto, se tomaron las medidas correctas para poder aplicarlas y poder obtener la información necesaria. Además, el ingreso al restaurante fue un poco restringido debido al aforo con el que se contaba. Otra de las limitaciones fue el tiempo debido a la naturaleza de la investigación. Asimismo, la falta de organización y la capacidad de atención de los empleados no eran las mejores, lo que ocasionaba que su atención no sea tan buena.

En base a los resultados obtenidos de las variables estudiadas, se puede demostrar la influencia de la gestión por procesos en el impacto de la calidad del servicio del restaurant Carajito Picante E.I.R.L. Trujillo 2021. De esta manera, los resultados muestran la relación de ambas variables permitiendo corroborar la hipótesis planteada.

Debido a esto, se seleccionaron distintas fuentes para obtener las referencias y que estas puedan servir de apoyo. Para esto, se seleccionaron aquellas que hayan hecho uso del instrumento Servqual para la obtención de datos a través de encuestas. Luego de analizar todas las dimensiones se pudo observar cómo hubo una mejora en cada una de ellas, desapareciendo el aspecto malo y aumentado tanto bueno como muy bueno respecto a la calidad del servicio. De esta manera, Meneses (2017) quien, a través de su investigación de Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017 afirma que la satisfacción de los clientes se basa en las mejoras del servicio que se ofrece. Demostrando así que toda mejora que se realiza en bien del restaurante en buena.

Con respecto a la dimensión Fiabilidad se observó que la cantidad de clientes con un

nivel de percepción bueno incrementó en un 10% y en el nivel de muy bueno incrementó un 10%, lo cual es muy favorable para el negocio. Estos resultados se respaldan en la investigación realizada por Ríos (2016) en la cual sustenta que, es importante cumplir con los tiempos que se prometen respecto a sus servicios brindados. Esta investigación tiene relación con el trabajo realizado; ya que, se observa como los tiempos ayudan a mejorar la calidad de servicio del restaurante.

Por otro lado, en la dimensión Capacidad de respuesta se observó que hubo una mejora en la valoración realizada por los clientes, ya que esta vez ninguno lo consideraba como malo y se realizó un incremento favorable en el aspecto muy bueno con un 16%. Este resultado está respaldado por la investigación realizada por Valeriano y Castro (2017) en la cual afirma que, para lograr realizar una mejora en la calidad de servicio se debe realizar una optimización a los procesos.

En el entorno de esta investigación se presentan dos variables, para las cuales se comenzó con el análisis de la empresa y posterior a ello se realizaron las mejoras necesarias a los procesos operativos que se establecieron. Lo cual conllevó a una mejora para la empresa y su desempeño de esta misma.

Las implicancias de esta investigación están en la afirmación de que las acciones realizadas tuvieron un impacto positivo para el Restaurant Carajito Picante E.I.R.L. ya que se evidenciaron los resultados que se obtuvieron, Respecto a la calidad de servicio mejoró bastante y en cuanto a sus procesos operativos; se puede decir que esta investigación puede servir de ayuda en investigaciones futuras. Para culminar, la metodología empleada para el desarrollo de esta investigación fue grata, ya que se logró ejecutar todos los objetivos propuestos de tal manera que ayude a la empresa a mejorar tanto en sus procesos operativos como en su calidad de servicio, logrando que esta última sea más confiable y segura para sus clientes. Además, con todo esto se logró que el compromiso de los colaboradores incremente

más y así brinden un mejor servicio.

4.2. Conclusiones

Se logró demostrar que la gestión por procesos impacta de manera significativa en la calidad del servicio del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L ya que al realizar la encuesta servqual a los clientes se pudo identificar puntos críticos como la demora en la preparación de los platos, atención al cliente, proceso de pago, en los que se realizó la mejora de procesos.

Se logró analizar la situación del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L. haciendo uso del cuestionario Servqual, el cual permitió obtener los resultados de la opinión de los clientes para el desarrollo del presente trabajo.

Se logró determinar una mejora en la percepción del cliente respecto a la dimensión de tangibilidad obteniendo como aspecto muy bueno un 37% de los clientes encuestados, lo cual demuestra que a los clientes le parece importante los elementos tangibles como las instalaciones, el equipamiento que tiene para dar una mejor comodidad al cliente, entre otras cosas.

Se logró determinar una mejora en la percepción del cliente respecto a la dimensión de fiabilidad obteniendo como aspecto muy bueno un 47% de los clientes encuestados, esto demuestra que los clientes notan la mejoría realizada al implementar las mejoras. Esto demuestra que el restaurante cumple con el servicio que ofrece a los clientes.

Se logró determinar una mejora en la percepción del cliente respecto a la dimensión capacidad de respuesta obteniendo como aspecto muy bueno un 53% de los clientes encuestados, lo cual demuestra que gracias a las capacitaciones su puso incrementar de manera favorable.

Se logró determinar una mejora en la percepción del cliente respecto a la dimensión seguridad obteniendo como aspecto muy bueno un 43% de los clientes encuestados, esto muestra que los clientes se sienten más seguros y cómodos con los cambios realizados.

Se logró determinar una mejora en la percepción del cliente respecto a la dimensión empatía obteniendo como aspecto muy bueno un 43% de los clientes encuestados, esto demuestra que cada vez es mayor el compromiso por parte del colaborador para brindar un mejor servicio.

Se logró identificar los costos que se aplicaran al realizar las mejoras de los procesos, en los cuales se identificó al especialista y las maquinas POS que servirán de apoyo.

REFERENCIAS

Alelú, M.; Cantín, S.; López N. y Rodríguez, M. (2010). Estudio de encuestas.

Recuperado de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36952451/ENCUESTA_Trabajo.pdf?1426177899=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstudio_De_Encuestas.pdf&Expires=1625847804&Signature=VVvPYOBT1XtgTal-UJPy-M314fEvi8hteffvPSwbuQjcH6d2i2mXVFs8myKYZPoQLi~GBWtMkaXwmAsP5pSnCp6nEMsnnZFp9BQq1OdvS8rK6b38ri9Bm2T2vImMXkz5xQr4uYn1QbtCc9XKA6cPjIaoBdOk8LcqV9jKvdZnrDYeaEV3xwfweW6DOzbNkhpIdLac5QQIMQQvhOQJxPsD3ixAx4O8T5beYHPfcdsDQx-b5pQzL~riJEFgNPc0RSOxPa1E6cT3R1PVh9Wx35CVX64c1PecRa48-mWmlreC5o2ygHNgsVModRFUYThQqV1r0bQ-Mv7sZP26TxBx40KsTA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.

Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Armijos, Y. (2017). Propuesta de un modelamiento de gestión por procesos para una PYME ubicada en la ciudad de Quito. Caso: Tissues Dali CIA. LTDA.

Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12920>

Blejmar, B. (2009). Gestionar es hacer que las cosas sucedan. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=iCwWtZZXPHYC&pg=PA11&dq=gestionar&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj755iAIJvxAhU4HzQIHSpOAwcQ6AEwA3oECAUQAq#v=onepage&q=gestionar&f=false>

Cervera, J. (2001) . La transición a la nueva ISO 000:2000 y su implementación.

Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=blivLEhf77AC&pg=PA29&dq=definicion+de+proceso&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiugqaZkZvxAhWdGDQIH TI7A_oQ6AEwAHoECAoQA#v=onepage&q=definicion%20de%20proceso&f=false

Campos, D. (2018). Propuesta de un modelo de Gestión de la Calidad basado en la

Gestión por Procesos para una asociación de Mypes Restaurantes en Lima

Metropolitana que es permita aumentar su competitividad. Recuperado de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628039/CamposC_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colegio de Ingenieros del Perú (1987). Código de ética del colegio de Ingenieros del

Perú. Recuperado de

https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_del_cip.pdf

Díaz, L.; Torruco,U.; Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso

flexible y dinámico. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Fernández, M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad

total. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=PwZuv94SpMkC&printsec=frontcover&dq=que+es+gesti%C3%B3n+de+procesos&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20gesti%C3%B3n%20de%20procesos&f=false

Gassó, Navarro, Castilla (2006). Facultativos Especialistas de Área de Los Centros

Hospitalarios de Alta. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=7hsDUASJjsAC&pg=PA111&dq=modelo+servqual+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj506Dax53xAhXZrZUCHcumAr4Q6AEwAHoEC-AkQAq#v=onepage&q=modelo%20servqual%20definicion&f=false>

Gonzales, S. y Guevara, S. (2018). Estudio de la calidad del servicio del restaurante turístico Mi Paulita según el modelo Servqual, Monsefú 2017. Recuperado de <https://54.165.197.99/handle/20.500.12423/1041>

Guzmán, A y Cárcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad de servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Frenos”. Recuperado de http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/503/pdf_7

Herrera, Y. (2013). Diseño de un sistema de gestión por procesos para un restaurante Hornados Dieguito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9361>

Jiménez, D. (2017). Gestión por procesos para el Restaurante Mama Miche Marsqueria. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2148/1/76539.pdf>

Lozada, J. (2014). investigación aplicada. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Logroño, D. (2010). Ampliación de la Gestión por procesos en la cadena de restaurantes de Carbepost Cia. LTDA. Maxi Pollo en la ciudad de Quito. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4604/1/UPS-ST000623.pdf>

Martínez, K.; Ávila, O.; Pacheco, A. y Lira, J. (2011). Investigaciones longitudinales: su importancia en el estudio del mantenimiento de cambio en las adicciones.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29222521011.pdf>

Meneses, M. (2017). Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5347/CALIDAD_SATISFACCION_DE_CLIENTES_RESTAURANTES_MENESES_CONTRERAS_MARIA_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mera, C. (2014). Pensamiento prospectivo: visión sistémica de la construcción del futuro. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551535005.pdf>

Moreta, A. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la cadena de restaurantes Mi Cuchito ubicada en las provincias de Sucumbíos y Orellana. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15770>

Mogrovejo, J. (2017). Propuesta de Gestión de procesos aplicado al Restaurante Piedra de Fuego. Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6500/1/12639.pdf>

Murillo (s/f). Métodos de investigación de enfoque experimental. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55568285/Experimental.pdf?1516241722=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOS_DE_INVESTIGACION_DE_ENFOQUE_EXPE.pdf&Expires=1625017015&Signature=Fz7FYdV454a04~OMmHBdtYsQ-LwpX9aLjEg6~xX-OGjgV7XFggTiR9WTblH1r8JOkTWTXo9E~k4VAn8McEZViCvBQOB69EB~D86FmiNM5tJytMcIPnjLQLUNinyBhM86iVSooUXSPoWrvNbqyBPocpk-57f4eieOHVseR8lmaGupON9bNXbjhPzlTW2ZO7~yqTIHb2zeaVeXdU-blB8lihwKIIXCKwFyqbFkrvXjS7hZM6tfOjajz~NvM6e9heyGsT~bmVKCyZgkJyb8V2uNVI2JktslwE-

[HL~PrcQqV5WKO193~aJWskaMuUeHeeE7GfwikCfTIKfU~iELJnVpqEg
&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Nava, V. (2006). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y conceptos fundamentales.

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&
dq=que+es+la+calidad&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Regalado, Otto. (2020). Impacto del coronavirus en bares, restaurantes, y espectáculos.

Recuperado de [https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2020/04/impacto-del-
coronavirus-en-bares-restaurantes-y-espectaculos/](https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2020/04/impacto-del-coronavirus-en-bares-restaurantes-y-espectaculos/)

Pérez, D. (2018). ¿Qué es el muestreo por conveniencia? Recuperado de:

<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>

Pérez, J. (2009). Gestión por procesos. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA93&dq=gestio
n+de+procesos+mapa+de+procesos&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA93&dq=gestio
n+de+procesos+mapa+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiauKOI_ZrxAhUUKn0KHQQxDPcQ6AEwAnoE
CAYQAg#v=onepage&q&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiauKOI_ZrxAhUUKn0KHQQxDPcQ6AEwAnoE
CAYQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA93&dq=gestio
n+de+procesos+mapa+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiauKOI_ZrxAhUUKn0KHQQxDPcQ6AEwAnoE
CAYQAg#v=onepage&q&f=false)

Poaquiza, H. y Lindao, A. (2018). PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE

GRADO O DE FIN DE CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL. Recuperada de

[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4379/1/METAHEURISTI
CAS%20APLICADAS%20A%20LA%20SECUENCIACI%c3%93N%20DE%](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4379/1/METAHEURISTI
CAS%20APLICADAS%20A%20LA%20SECUENCIACI%c3%93N%20DE%
20PRODUCCI%c3%93N%20EN%20UN%20TALLER%20DE%20FLUJO%2
0%28FLOW-SHOP%29.%20REV.pdf)

[20PRODUCCI%c3%93N%20EN%20UN%20TALLER%20DE%20FLUJO%2
0%28FLOW-SHOP%29.%20REV.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4379/1/METAHEURISTI
CAS%20APLICADAS%20A%20LA%20SECUENCIACI%c3%93N%20DE%
20PRODUCCI%c3%93N%20EN%20UN%20TALLER%20DE%20FLUJO%2
0%28FLOW-SHOP%29.%20REV.pdf)

Publicaciones Vértice (2008). La calidad en el servicio al cliente. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover>

[&dq=servicio&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=servicio&f=false](#)

Requena, M y Serrano, G. (2007). Calidad del servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rios, M. (2016). Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz, 2016. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/CALIDAD_DE_SERVICIO_RESTAURANTES_CAMPESTRES_%20RIOS_PAUCAR_MOISES_RODO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz del Águila, M. (2020). Gestión por procesos de la calidad de servicio de residuos sólidos en la municipalidad de Moyobamba- San Martin, 2019. Recuperado de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/790/Ruiz%20del%20c3%81guila%20Wendy%20Marcela%20-%20Gesti%c3%b3n%20por%20procesos_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=170&zoom=100,148,188

Robles, L y Díaz, P (2017). Aplicando la Gestión por procesos en el sector salud del Perú. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Salazar, G. (2016). Diseño e implementación del modelo Servqual para mejorar la atención al cliente de los restaurantes Categoría i de la zona urbana de Riobamba, en el período 2015. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3304/1/UNACH-EC-IPG-PYMES-2016-0010.pdf>

Sánchez, D. (2020). ANÁLISIS FODA O DAFO. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6h0JEAAQBAJ&printsec=frontcover>

[&dq=matriz+foda&hl=es-](#)

[419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=matriz%20foda&f=false](#)

Useche, M. y Oliveira, F.(2009). CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR ALIMENTOS EN EL MUNICIPIO DE MARACAIBO. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214803007>

Valeriano, Y. y Castro, F. (2017). Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en los restaurantes turísticos de la ciudad de Puno 2017. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4467/Valeriano_Valeriano_Yessica_Castro_Suni_Flavio_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zoyka, S.(2016). Nivel de calidad de servicio del Restaurante campestre Fundo Palmira Distrito Santa María 2016 según el modelo SERVQUAL. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10351>

ANEXOS

Anexo 1:

Instrumento de la Variable Gestión por Procesos

RESTAURANTE CARAJITO PICANTE

CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DE CARAJITO PICANTE PARA EL ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado cliente, marque con una X en el casillero respectivo según corresponda a la siguiente escala:

1 = NUNCA	2 = OCACIONALMENTE
3 = FRECUENTEMENTE	4 = SIEMPRE

N.-	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	¿Considera usted que en el Restaurante Carajito Picante existen adecuados procedimientos?				
2	¿Cree usted que la implementación de procedimientos estandarizados mejorará los resultados del Restaurante Carajito Picante?				
3	¿Los procesos que se realizan en el Restaurante Carajito Picante se rigen a Normas preestablecidas?				
4	¿Recibe usted por escrito un detalle de las funciones que debe cumplir en el Restaurante Carajito Picante?				
5	¿Existe un Manual de Procesos?				
6	¿Conoce usted los procedimientos internos?				
7	¿Cree usted que existe duplicación de funciones?				
8	¿Están debidamente estructurados de acuerdo a su naturaleza los procesos?				
9	¿Considera usted que existe un adecuado clima laboral?				

10	¿Existe una planificación que garantice el cumplimiento adecuado de procesos operativos?				
----	--	--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Gestión por Procesos y su impacto en la Calidad del Servicio del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L. Trujillo. 2021"
Línea de Investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión por Procesos

Mediante la matriz de la evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas, marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos a la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

N°	Criterios a evaluar	Registro de cumplimiento		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas de investigación se relaciona con cada uno de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Observaciones:



 ELIZABETH KRISTINA
 BRAVO HUIVIN
 Ingeniera Empresarial
 CIP Nº 241135

Anexo 2:

Instrumento de la Variable de Calidad del Servicio

RESTAURANTE CARAJITO PICANTE
CUESTIONARIO A LOS CLIENTES DE CARAJITO PICANTE PARA EL ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Estimado cliente, marque con una X en el casillero respectivo según corresponda a la siguiente escala:

1 = Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
--------------	----------	-------------	-----------	---------------

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	INDICADORES	1	2	3	4	5
TANGIBLES	Instalaciones físicas					
	1	El restaurante tiene instalaciones amplias y ventiladas.				
	2	Las instalaciones del restaurante tienen una decoración agradable.				
	Equipamiento					
	3	El restaurante cuenta con mesas modernas.				
	4	Los utensilios utilizados están en buen estado de conservación.				
	5	El restaurante cuenta con una carta de platos en buen estado.				
	Apariencia					
	6	El personal tiene un aspecto aseado y limpio.				
	7	El personal tiene buena presencia.				
FIABILIDAD	Habilidad					
	8	El personal tiene la habilidad de ayudar en la toma de decisiones al cliente.				
	9	El personal es hábil solucionando problemas.				
	Servicio fiable					
	10	El personal entrega el pedido al comensal en el tiempo prometido.				
	11	El plato servido es tal cual se menciona en la carta.				
	12	Los problemas se solucionan en el tiempo esperado.				
	Exactitud					
	13	Se le entrega el servicio exacto, tal como lo solicitó.				
	14	El restaurante cumple sus compromisos eficientemente.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Voluntad					
	15	El personal tiene buena voluntad para atender sus necesidades.				
	16	Los empleados responden de forma oportuna a las preguntas de los clientes				
	Ayuda					
17	El personal está dispuesto a ayudarlo.					

	18	Los empleados comunican adecuadamente acerca de los horarios de apertura y cierre.					
	Servicio Rápido						
	19	Los empleados le ofrecen un servicio rápido.					
	20	Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener un cliente					
	21	Los empleados se muestran disponibles a ofrecer asesoramiento de forma rápida.					
SEGURIDAD	Conocimiento						
	22	Los empleados tienen conocimiento de lo que hacen.					
	23	Los empleados tienen conocimiento de los servicios que se ofrece en el restaurante.					
	24	Los empleados tienen conocimiento acerca de las señales de evacuación en caso de alguna emergencia.					
	Cortesía						
	25	Los empleados son siempre amables con el cliente.					
	26	La atención del personal es cordial y agradable.					
	Confianza						
	27	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.					
	28	Como cliente se siente seguro dentro de las instalaciones.					
EMPATIA	Esmero						
	29	Los empleados trabajan con esmero por satisfacer los requerimientos de los clientes.					
	30	El personal se esmera por que el servicio sea el mejor posible.					
	31	El personal se esmera por el cuidado del cliente durante todo el tiempo que dura el servicio.					
	Atención personalizada						
	32	Los empleados ofrecen una atención personalizada.					
	33	Los empleados comprenden las necesidades específicas de cada cliente.					
	34	El personal está atento a su llamado.					
	35	El empleado a cargo de la mesa resuelve las dudas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	“Gestión por Procesos y su impacto en la Calidad del Servicio del Restaurant Carajito Picante E.I.R.L. Trujillo. 2021”
Línea de Investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio

Mediante la matriz de la evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas, marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos a la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

N°	Criterios a evaluar	Registro de cumplimiento		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas de investigación se relaciona con cada uno de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Observaciones:



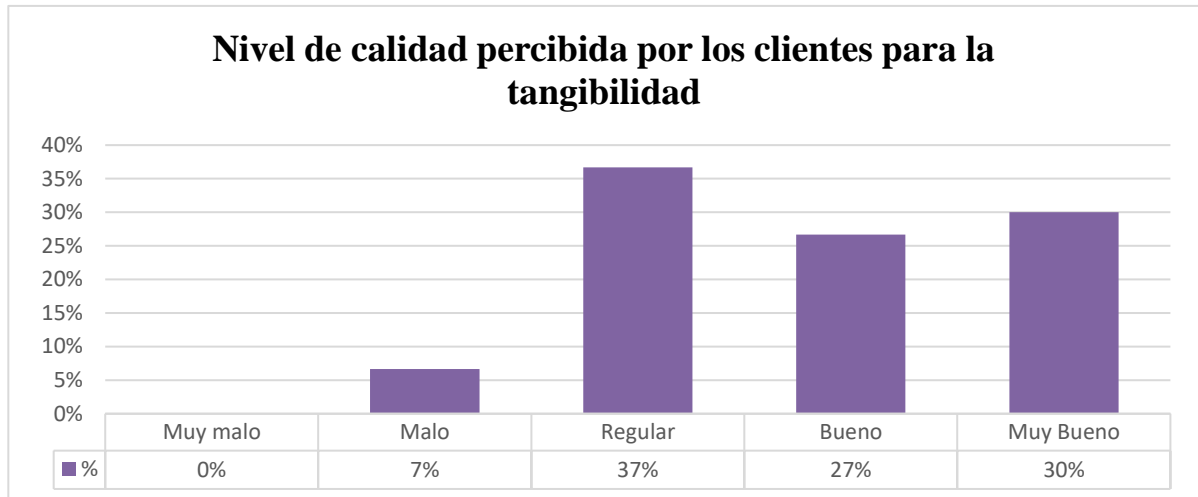
 ELIZABETH KRISTINA
 BRAVO HUIVIN
 Ingeniera Empresarial
 CIP Nº 241132

Firma del experto

Anexo 03:

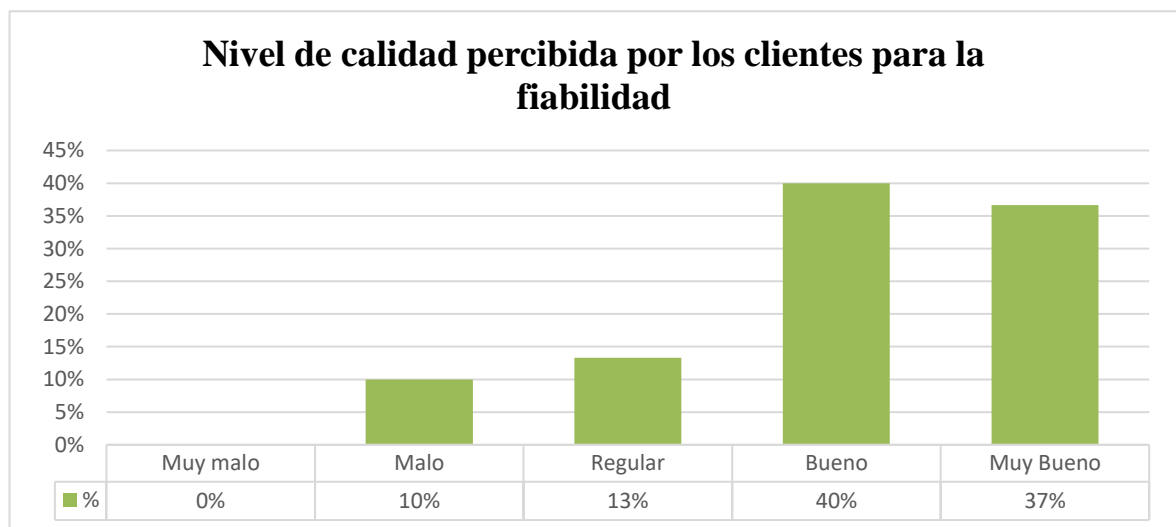
Resultados Pre test

Figura 10: Nivel de calidad percibida por los clientes para la tangibilidad



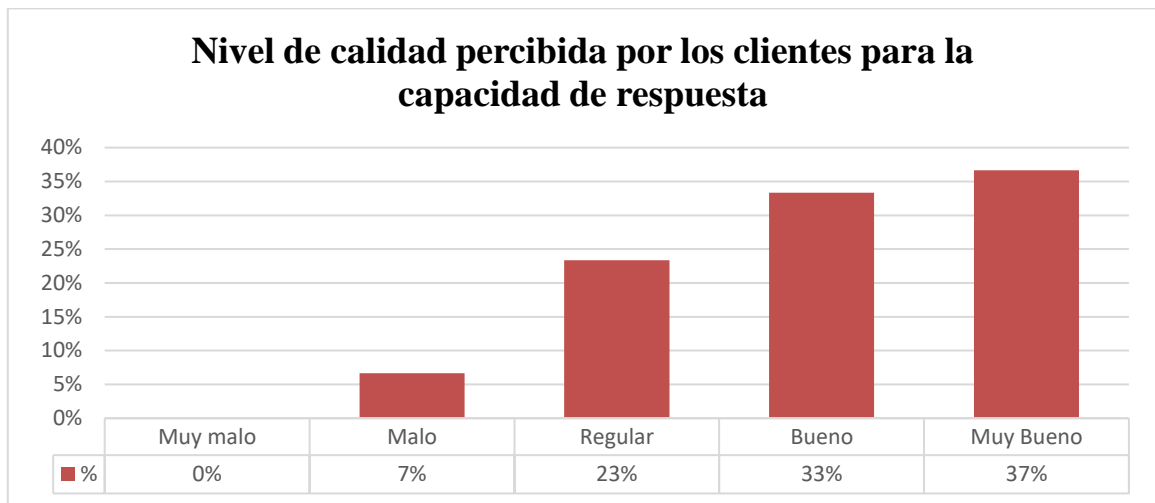
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 11: Nivel de calidad percibida por los clientes para la fiabilidad



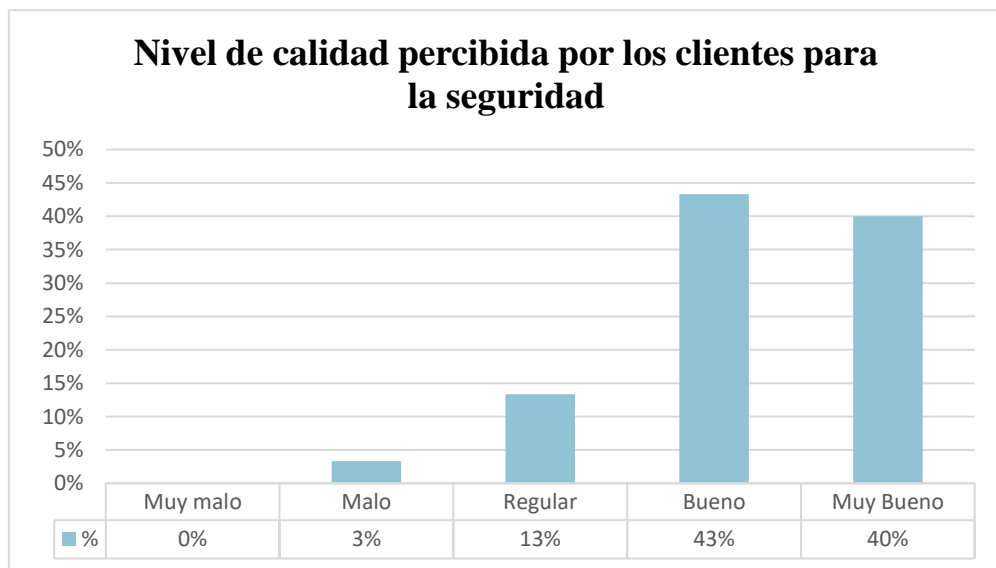
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 12: Nivel de calidad percibida por los clientes para la capacidad de respuesta



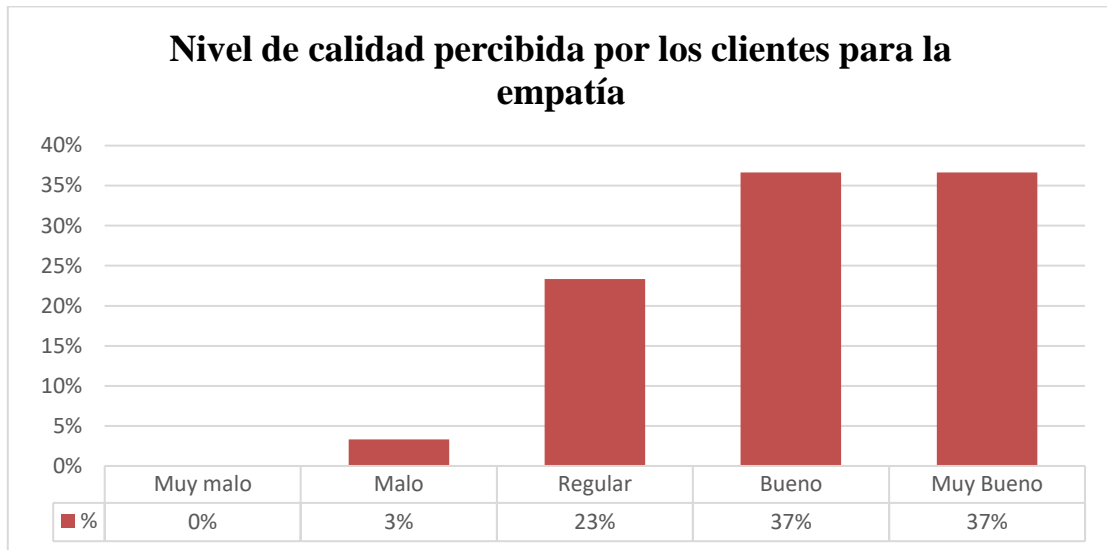
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 13: Nivel de calidad percibida por los clientes para la seguridad



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 14: Nivel de calidad percibida por los clientes para la empatía

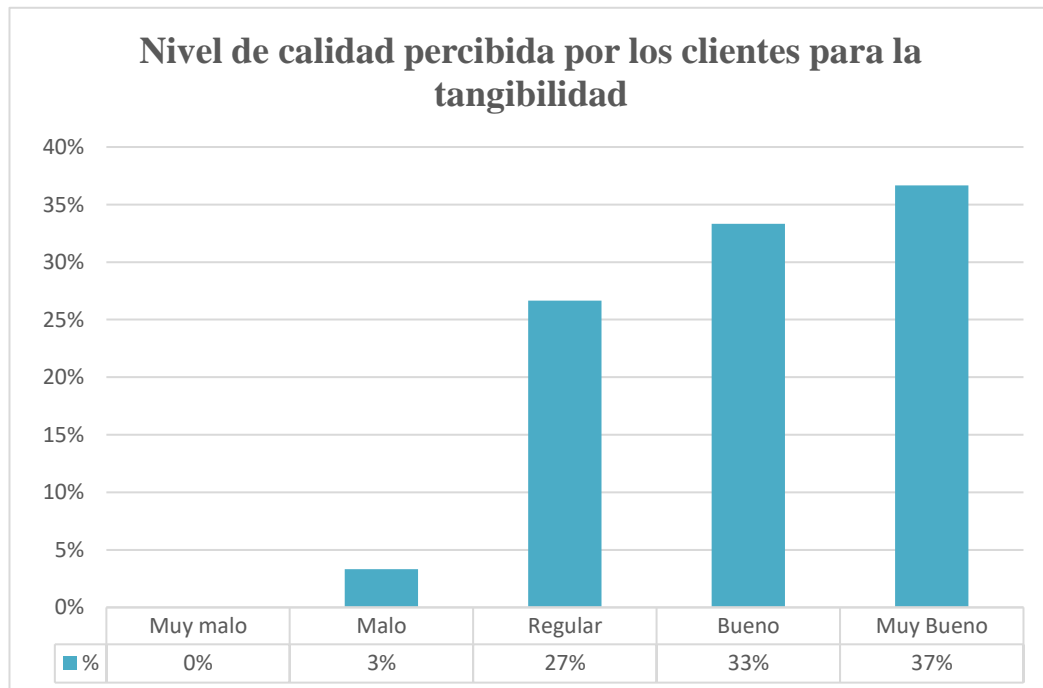


Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Anexo 04:

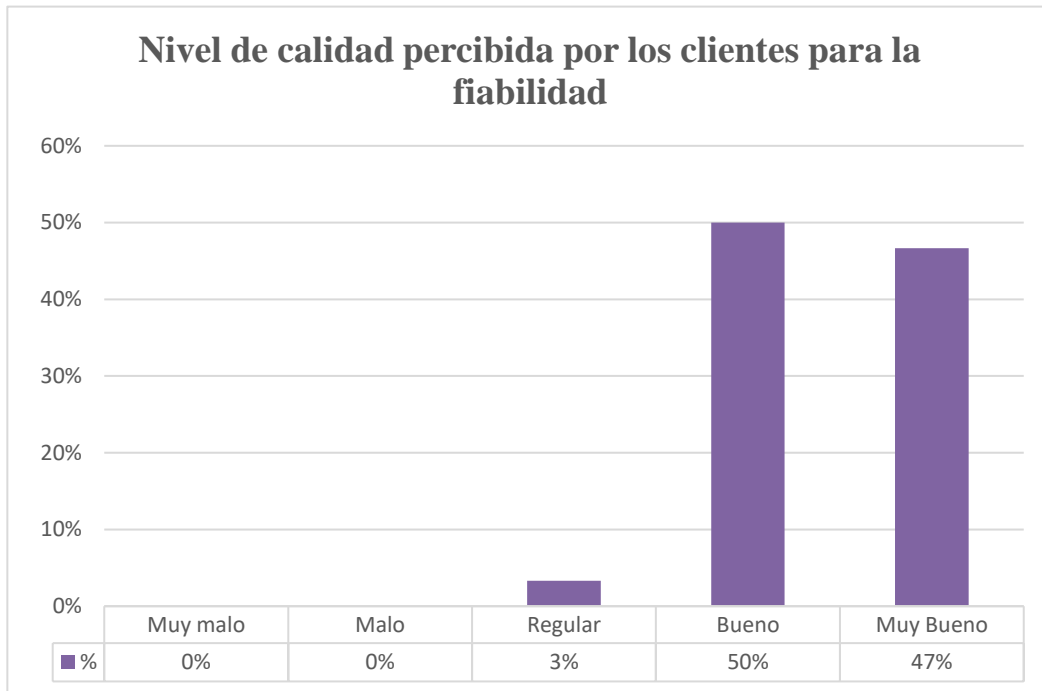
Resultados Post test

Figura 15: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para tangibilidad



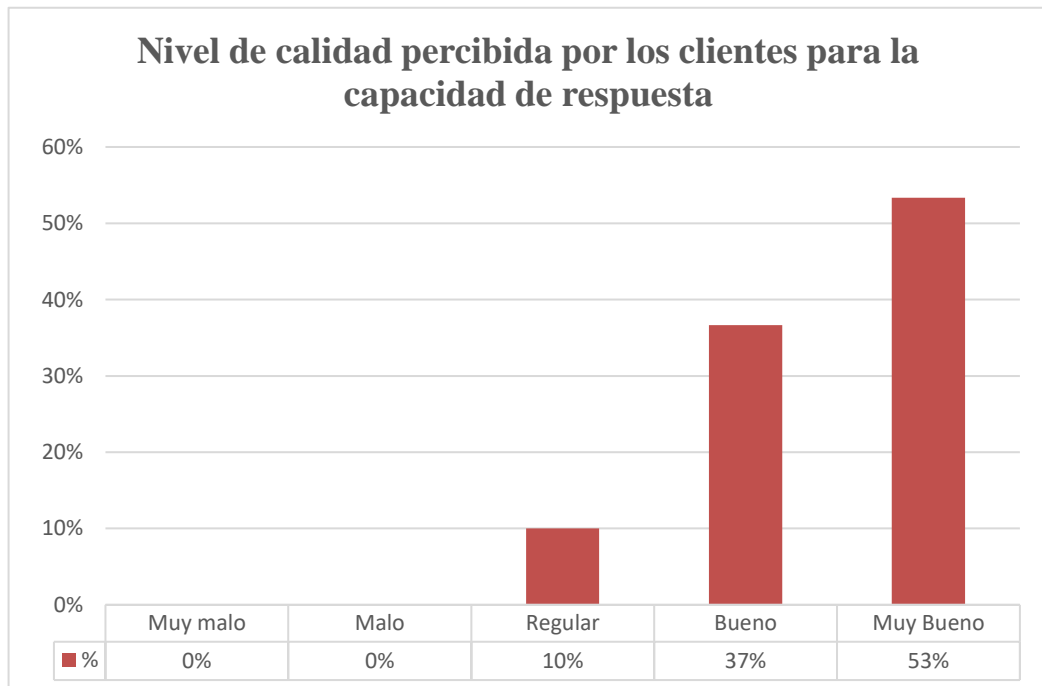
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 18: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para fiabilidad



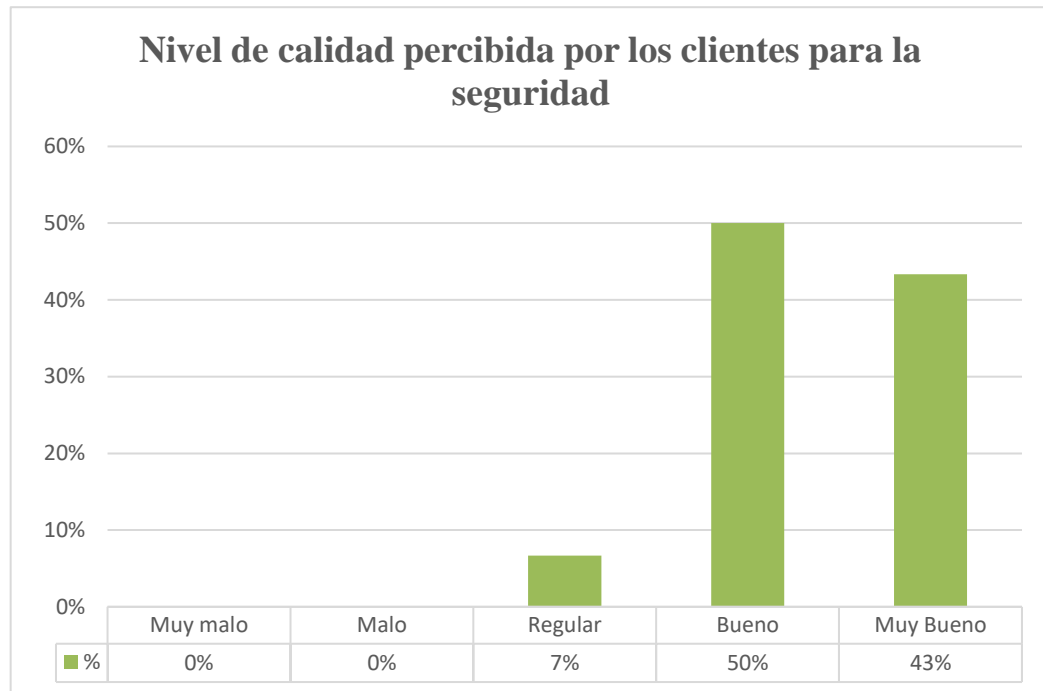
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 23: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para capacidad de respuesta



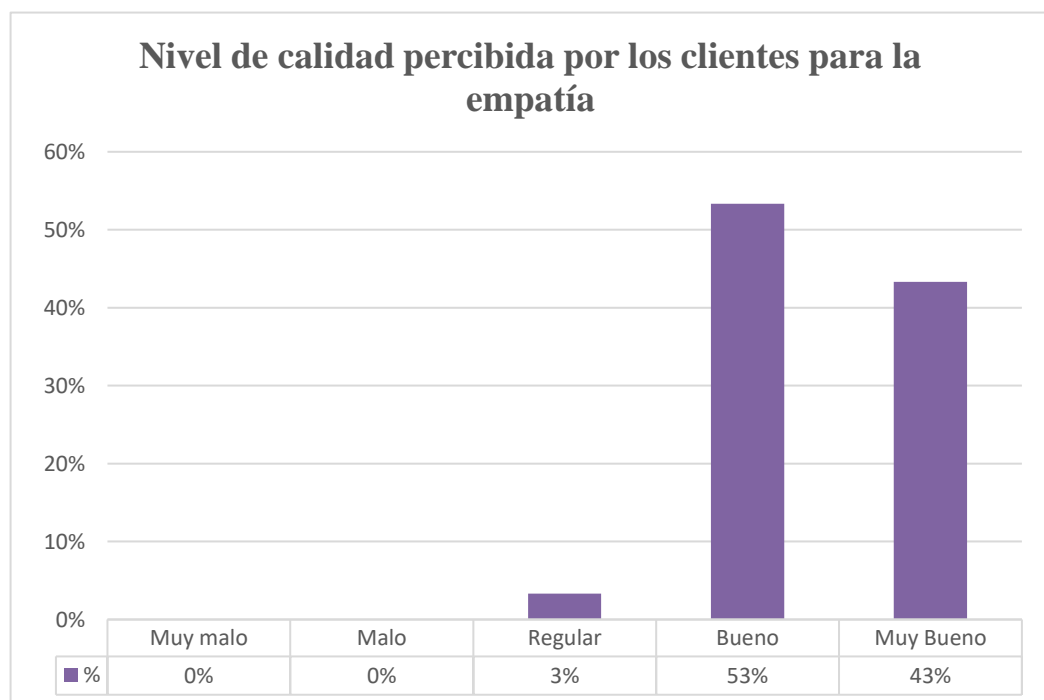
Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 26: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para seguridad



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Figura 29: Nivel de calidad actual percibida por los clientes para empatía



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes del restaurante Carajito Picante

Anexo 05:

Imágenes de la Cevichera Carajito Picante



