



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

“Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO EMPRESARIAL

AUTORA

Jacay Baldeón, Brenda Milagros

ASESOR:

Mg. Suca Apaza, Guido

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y procesos de producción

LIMA – PERÚ

2017

JURADO CALIFICADOR

Suca Apaza Fernando

Dr.

PRESIDENTE

Suca Apaza Guido

Mg.

SECRETARIO

Benites Rodríguez Leonidas

Mg.

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre por ser mi motivación, por sus consejos, por acompañarme en todo y siempre mantenerme en dirección a mis objetivos; sin lugar a dudas este logro ha sido en gran parte gracias a ti

A Dios, a Betsy Orellana y Alejandro Conza por siempre confiar en mi, al Dr. Luis Vivanco y Daris Micklavec por formar parte de mi formación personal, a la familia Baldeón Avendaño, Jacay Zevallos y Tupia Baldeón, por su apoyo incondicional, a mi padre por enseñarme que existen las segundas oportunidades, a mi hermano por enseñarme que nada es imposible, a mis amigas por permitirme aprender más de la vida a su lado y a mi familia en general.

Esto es posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme con una linda familia y brindarles salud, a mis profesores y asesores por sus enseñanzas y su apoyo constante en este periodo tan importante de mi carrera, lo cual me permitió finalizar mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Brenda Milagros Jacay Baldeón con DNI 76319433, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes expuestas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con mi tesis titulada “Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017”

La tesis de autoría propia y declaro bajo juramento que toda la documentación que despliego es veraz y auténtica.

Así mismo, expreso bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier contingencia referente a los documentos e información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

Brenda Milagros Jacay Baldeón

DNI: 76319433

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017”; la misma que someto a vuestra atención y espero que se adecue a los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

La tesis realizada consta con los siguientes siete capítulos: En el capítulo uno se expone la introducción, es ahí donde también se puede visualizar un análisis sobre el sector al cual pertenece la empresa, las contingencias que presenta, trabajos relacionados al tema, objetivos e hipótesis . En el capítulo dos se expone la parte metodológica de la investigación. En el capítulo tres los resultados, se desarrolla un análisis descriptivo e inferencial. En el cuarto capítulo se expone la discusión, en este se contrasta, evalúa e interpreta los resultados de la investigación. Para finalizar en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales se determinaron después de ejecutar el proyecto.

Brenda Milagros Jacay Baldeón

ÍNDICE

JURADO CALIFICADOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN	XVI
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1. Problemática global	1
1.1.2. Problemática nacional	1
1.1.3. Problemática local	2
1.2. Trabajos previos	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1. Marco teórico	11
1.3.1.1. La Estandarización de procesos.....	11
2.3.1.1. Calidad	16
1.3.2. Marco conceptual	19
1.3.2.1 Aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa de un concesionario de alimentos preparados:.....	19
1.3.2.2 Aplicación de la calidad en el área operativa de un concesionario de alimentos preparados.....	20
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos.....	20
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.5.1 Justificación técnica.....	21
1.5.2 Justificación económica.....	21
1.5.3 Justificación social	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.6.1. Hipótesis general	21

1.6.2.	Hipótesis específicas	21
1.7.	Objetivo	22
1.7.1.	Objetivo general.....	22
1.7.2.	Objetivos específicos.....	22
II.	MÉTODO	23
2.1	Diseño de investigación.....	24
2.2	VARIABLES, operacionalización	24
2.3	Población y muestra	26
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 26	
2.4.1	Técnica de investigación	26
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	27
2.4.3	Validez y confiabilidad del Instrumento.....	29
2.5	Método de análisis de datos	30
2.6	Aspectos éticos.....	31
2.7	Desarrollo de la propuesta.....	31
2.7.1	Situación actual	31
2.7.2	Implementación	36
2.7.3	Ejecución	37
2.7.4	Base de datos de post test	44
2.7.5	Análisis económico financiero	49
III.	RESULTADOS.....	51
3.1	Análisis descriptivo de variable independiente: Estandarización de procesos.....	52
3.1.1	Análisis descriptivo: Dimensión estandarización del trabajo.....	52
3.1.2	Análisis descriptivo: Dimensión estandarización del producto.....	53
3.2	Análisis descriptivo de variable dependiente: Calidad	54
3.2.1	Análisis descriptivo: Dimensión capacidad de respuesta	56
3.2.2	Análisis descriptivo: Dimensión no conformidad del producto	57
3.3	Análisis inferencial	58
3.1.1.	Análisis de la hipótesis general: Calidad	58

3.3.2. Análisis de la primera hipótesis específica: Dimensión capacidad de respuesta.....	62
3.3.3. Análisis de la segunda hipótesis específica: Dimensión no conformidad del producto.....	64
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE FIGURAS

F1. Diagrama de ishikawa del concesionario de alimentos preparados Sulema	5
F2. Diagrama de pareto en el concesionario de alimentos preparados Sulema.	6
F3. Simbología de diagrama de flujos: Se utiliza para representar mediante actividades un proceso en específico.....	15
F4. Situación actual del concesionario de alimentos preparados Sulema.....	31
F5. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de mayo.	33
F6. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad	33
F7. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de junio.	35
F 8. Análisis de resultados de dimensión: conformidad del producto mes de junio.....	35
F 9. Diagrama de proceso de abastecimiento	38
F10. Diagrama de proceso de recepción de pedidos	39
F 11. Diagrama de proceso de cocinado de arroz	40
F 12. Diagrama de proceso de sancochado de papa.....	41
F 13. Diagrama de proceso de limpieza verduras.....	41
F 14. Diagrama de proceso de servido.	43
F 15. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de agosto.	46
F 16. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad del producto mes de agosto.	46
F 17. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de septiembre.....	48
F 18. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad del producto mes de septiembre.	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Causas ordenadas según el impacto que ocasionan en el concesionario de alimentos preparados Sulema.....	6
Tabla 2. Operacionalización de variables y dimensiones.....	25
Tabla 3. Instrumentos para la estandarización del trabajo.....	29
Tabla 4. Escala de no conformidad del producto	29
Tabla 5. Validación de juicio de expertos	30
Tabla 6. Ficha de entrega de pedidos: mes de mayo.	32
Tabla 7. Ficha de entrega de pedidos: mes de junio.....	34
Tabla 8. Cimientos y horarios del concesionario de alimentos preparados Sulema	36
Tabla 9. Diagramas de procesos implementados	37
Tabla 10. Ficha de entrega de pedidos: mes de agosto.	45
Tabla 11. Ficha de entrega de pedidos: mes de septiembre.....	47
Tabla 12. Análisis beneficio / costo	49
Tabla 13. Tabla de análisis descriptivo: estandarización del trabajo.....	52
Tabla 14. Tabla de análisis descriptivo: estandarización del producto.....	53
Tabla 15. Tabla de análisis descriptivo comparativo: Variable Calidad.....	54
Tabla 16. Tabla de análisis descriptivo: Dimensión capacidad de respuesta... ..	56
Tabla 17. Tabla de análisis descriptivo: Dimensión no conformidad del producto	57
Tabla 18. Regla de decisión para estadígrafo.....	59
Tabla 19. Tabla de prueba de normalidad: Variable calidad	60
Tabla 20. Tabla de estadísticos descriptivos: Variable calidad	60
Tabla 21. Tabla de estadísticos de prueba: Variable calidad	61
Tabla 22. Tabla de prueba de normalidad: capacidad de respuesta.....	62
Tabla 23. Tabla de estadísticos descriptivos: Dimensión capacidad de respuesta.....	63
Tabla 24. Tabla de estadísticos: Dimensión capacidad de respuesta.....	64
Tabla 25. Tabla de prueba de normalidad: No conformidad del producto.....	65
Tabla 26. Tabla de estadísticos descriptivos: Dimensión no conformidad del producto	66
Tabla 27. Tabla de estadísticos: Dimensión no conformidad del producto	66

RESUMEN

La investigación “Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017”, tiene como objetivo general determinar cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017. La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño cuasi experimental. La información que se utilizó como población son los datos numéricos de las variables bajo estudio, estandarización de procesos y calidad. La población fueron los datos numéricos de la ejecución de la variable independiente sobre la dependiente desde mayo a junio y agosto a septiembre referidos a la estandarización de procesos y calidad respectivamente.

Se concluyó que la aplicación de la Estandarización de procesos en el área operativa mejora la Calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema de un 55% (pre test) a un 90% (post test) a un nivel de significancia de 0,05. Los resultados estadísticos de la comparación de ambas medias se realizaron con la prueba de wilcoxon, mostrando así una variación de 35% de mejora. Consecuentemente se acepta la hipótesis alterna general: la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Así mismo, la dimensión capacidad de respuesta genera los siguientes resultados; se toma la hipótesis alterna, la cual indica que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la capacidad de respuesta en el concesionario de alimentos preparados Sulema de un 71% (pre test) a un 97% (post test) a un nivel de significancia de 0,05. Los resultados estadísticos de la comparación de ambas medias se realizaron con la prueba de wilcoxon, mostrando así una variación de 26 % de mejora.

Finalmente, la dimensión no conformidad del producto genera los siguientes resultados; se toma la hipótesis alterna, la cual indica que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la no conformidad del

producto en el concesionario de alimentos preparados Sulema de un 70% (pre test) a un 25% (post test) a un nivel de significancia de 0,05. Los resultados estadísticos de la comparación de ambas medias se realizaron con un estadígrafo paramétrico de la prueba T- student., mostrando así una variación de 45 % de mejora.

La validación de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 22 Estandarización, procesos, calidad, tiempos, beneficios.

ABSTRACT

The investigation "Application of the standardization of processes for the improvement of the quality in the operative area in the concessionary of prepared foods Sulema, San Martín de Porres, 2017", has like general objective to determine how the application of the process standardization improves the quality in the operational area at the Sulema prepared food concessionaire, San Martín de Porres, 2017. The research methodology is based on a quantitative approach, applied type and quasi-experimental design. The information that was used as a population are the numerical data of the variables under study, standardization of processes and quality. The population was the numerical data of the execution of the independent variable on the dependent from May to June and August to September referred to the standardization of processes and quality respectively.

It was concluded that the application of the Standardization of processes in the operative area improves the quality in the concession of prepared foods Sulema of 55% (pre test) to 90% (post test) at a level of significance of 0.05. The statistical results of the comparison of both means were made with the wilcoxon test, showing a variation of 35% improvement. Consequently, the general alternative hypothesis is accepted: the application of process standardization in the operational area improves quality in the Sulema prepared food concessionaire, San Martín de Porres, 2017.

Likewise, the response capacity dimension generates the following results; the alternative hypothesis is taken, which indicates that the application of process standardization in the operational area improves the response capacity in the Sulema prepared food concessionaire from 71% (pre-test) to 97% (post-test) to a level of significance of 0.05. The statistical results of the comparison of both means were made with the wilcoxon test, showing a variation of 26% improvement.

Finally, the dimension nonconformity of the product generates the following results; the alternative hypothesis is taken, which indicates that the application of the standardization of processes in the operative area improves the non-conformity of the product in the concession holder of Sulema prepared foods from

70% (pre-test) to 25% (post-test) at a significance level of 0.05. The statistical results of the comparison of both means were made with a parametric statistic of the T-student test, showing a variation of 45% improvement.

Validation of the instruments was carried out through expert judgment. To perform the analysis of the data, the statistical program SPSS 22 Standardization, processes, quality, times, benefits was used.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1. Problemática global

El entorno gastronómico mundial cada día es ovacionado por sus constantes creaciones que marcan hito; pero no todo es perfecto en este rubro, hasta en los más altos niveles de cocina existen aspectos negativos y riesgos a los que se expone el cliente específicamente a enfermedades, estas se pueden contraer al mal proceder de limpieza de los insumos, mal lavado de utensilios o herramientas, presencia de desorden y suciedad en las instalaciones que atraen a animales e insectos, entre otros. En el año 2013 se generó un problema inmenso en todo el mundo, al hacerse público que el restaurante Noma de Copenhague liderado por el chef René Redzepi, y considerado como el mejor del mundo por la lista 50 Best de la revista Restaurant había intoxicado a 67 comensales aproximadamente. Estos sufrieron vómitos y diarrea debido a un norovirus. El problema del virus en Noma surgió presuntamente por el contagio de un empleado enfermo. Para incrementar lo negativo de la situación, los inspectores de sanidad habían encontrado deficiencias en la cocina del restaurante, como el que no hubiera agua caliente en los grifos de la zona de preparación, donde los trabajadores se lavan las manos. Las autoridades sanitarias criticaron también que los responsables del restaurante no tomaran las medidas oportunas después de que el trabajador cayera enfermo. El cocinero pidió disculpas y a pesar de lo ocurrido la clientela no disminuyó (Rivas, Párr. 1-6).

1.1.2. Problemática nacional

Al igual que el ámbito mundial la gastronomía sufre errores, en Perú no es la excepción, ese fue el caso de la reconocida cadena de restaurantes Segundo Muelle. El último cierre se propició en el distrito de San Isidro, donde se encontró excrementos de roedores e insectos en dos locales. La cadena de restaurantes anunció el 7 de abril el cierre temporal de 5 de sus locales ubicados en Lima con el objetivo de en ese periodo tomar medidas preventivas y realizar estrictos controles de mantenimiento (Perú Retail, 2017, párr. 1-2).

1.1.3. Problemática local

La Concesionaria de alimentos Sulema es una empresa creada hace más de cinco años, esta surgió gracias a que la empresa Z-Buss necesitaba un servicio de almuerzo que cubra una ruta en específico, fue fundada por la Señora Sulema Baldeón Avendaño. Inicialmente ella era la única persona que se encargaba de todo, luego tuvo que contratar a otra persona como ayudante.

La ruta a la cual abastece el Concesionario es la de Lima - Huaraz en el horario del medio día, exclusivamente para los pasajeros y el personal de atención (2 conductores y un cobrador). El servicio es incluido en el pasaje, y se compone por el plato principal, postre y bebida, los cuales son empaquetados para su fácil transporte.

Al presente, el personal no cumple un horario de trabajo fijo; esto retrasa la adquisición de insumos, la producción de la comida, el empaquetamiento y el transporte de estos; lo mencionado da como resultado un servicio ineficiente.

La empresa no presenta un proceso estructurado de actividades para terminar un pedido, todo se hace al momento; esto ocasiona mucho desorden y hasta conflictos entre el personal.

Referente a las ventas son un problema, ya que son muy variables por que dependen de los pedidos del bus en el día, siempre varían por celebraciones, inicio de temporadas, entre otros.

La tecnología que se usa en la pequeña empresa solo es el teléfono, por donde se comunica la Sra. Baldeón con la encargada de Z Buss para saber cuántos productos contendrá el pedido del día. Muchas veces el personal de la empresa de transporte no contesta la llamada o no llama, para después notificar a último minuto el aumento de pedidos, haciendo esta acción que retrase la entrega.

Si bien una gestión empírica no es del todo equivocada, se puede hacer un eficiente uso de recursos en la empresa en base a un planeamiento y monitoreo de procesos; se ha podido percibir cierto descontrol al momento de realizar la adquisición de mercadería, la producción de los platos de comida, el modo de empaquetamiento, un ineficiente uso de recursos tecnológicos, etc.

Para lograr una buena ejecución de labores en la empresa, se evoca a la utilización de alguna herramienta empresarial, para que gracias al orden y cuidado de los recursos (insumos y material de empaquetamiento) se pueda minimizar costos, reducir tiempos y cubrir aún más pedidos o aumentar la velocidad de su producción. La calidad en el servicio es un objetivo fundamental que se desea alcanzar porque así se integrarán todas las áreas de la empresa mediante un orden lógico de actividades, dando como resultado la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

El posicionamiento en el mercado es una meta a corto plazo que posee la empresa, esto se pretende lograr en base al compromiso del personal y un eficiente uso de recursos. No obstante la actividad productiva que desarrolla tiene un grado alto de expansión en el mercado.

Para poder identificar mejor los problemas de la empresa se hace uso de dos herramientas, estas son el diagrama de ishikawa y el diagrama de pareto.

El diagrama de ishikawa se utiliza para detectar y clasificar posibles causas, ya sean específicas o cómo características en general (Armendáriz, 2014, pág. 65).

El beneficio del diagrama de pareto es que se puede identificar los problemas más relevantes que posee una empresa mediante el principio de pocos vitales y muchos triviales, que indica que existen muchos problemas sin importancia en comparación a solo unos graves; comúnmente el 80% total se origina en el 20% de los elementos (Chaparro, 2012, pág. 245).

Para poder detectar las causas reales, se convocó a una reunión con el personal de trabajo del concesionario de alimentos preparados Sulema, y se pudo detectar lo siguiente:

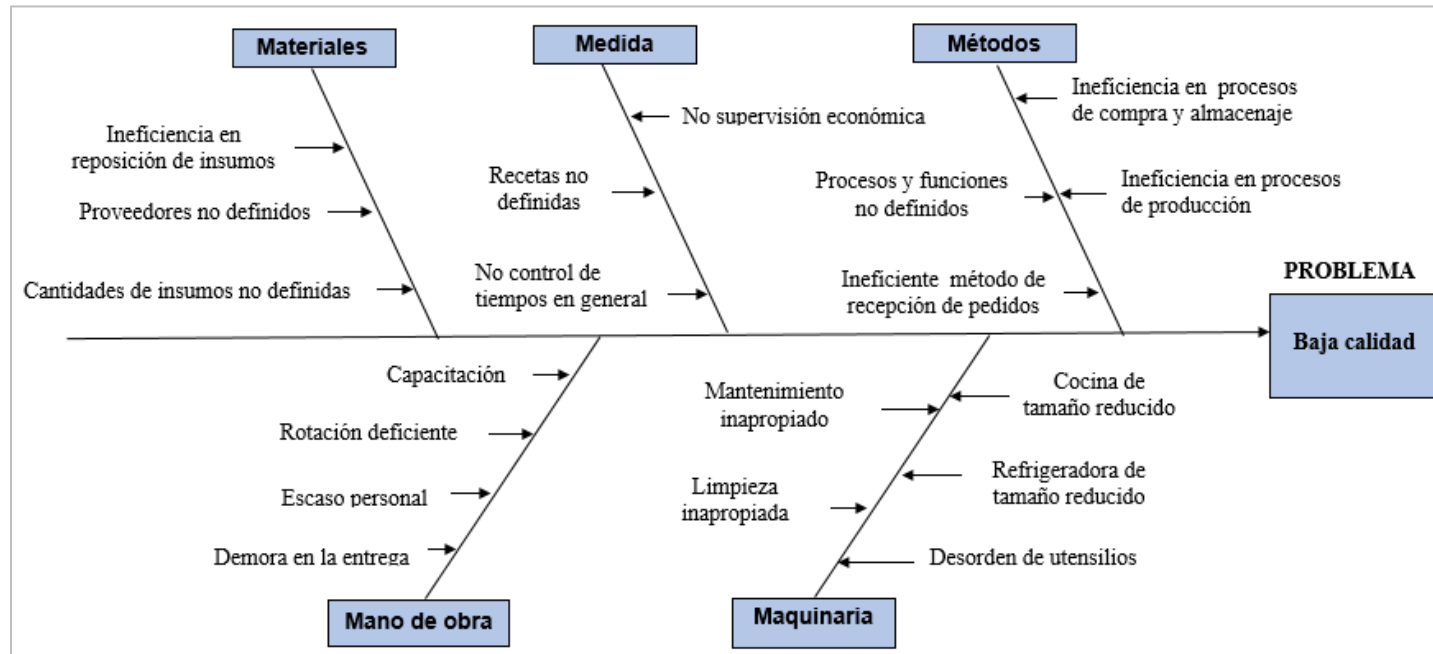
- Procesos y funciones no definidas.
- Demora en la entrega del pedido.
- Inexistente control en el tiempo.
- Inexistente control en las compras.
- Inexistente orden en el almacenaje.
- Inexistente registro de los pedidos.

- Ineficiencia en la limpieza y el orden.
- Falta de mantenimiento en la maquinaria.
- Falta de capacitación de los trabajadores.
- Inexistente control en la reposición de insumos.

Conocidas las causas por parte de los trabajadores, se implementó el diagrama de ishikawa (figura 1) para poder visualizar todas las causas en sus respectivas áreas. Luego se realizó el diagrama de pareto (tabla 1), donde se pidió a los trabajadores que califiquen las causas del uno al veinte, tomando al menor valor como impacto no tan negativo y al mayor valor como máximo impacto negativo; es aquí donde se logró visualizar las causas que están produciendo más problemas, para así corregirlas.

Figura 1

©Fuente: Elaboración propia



F1. Diagrama de ishikawa del concesionario de alimentos preparados Sulema

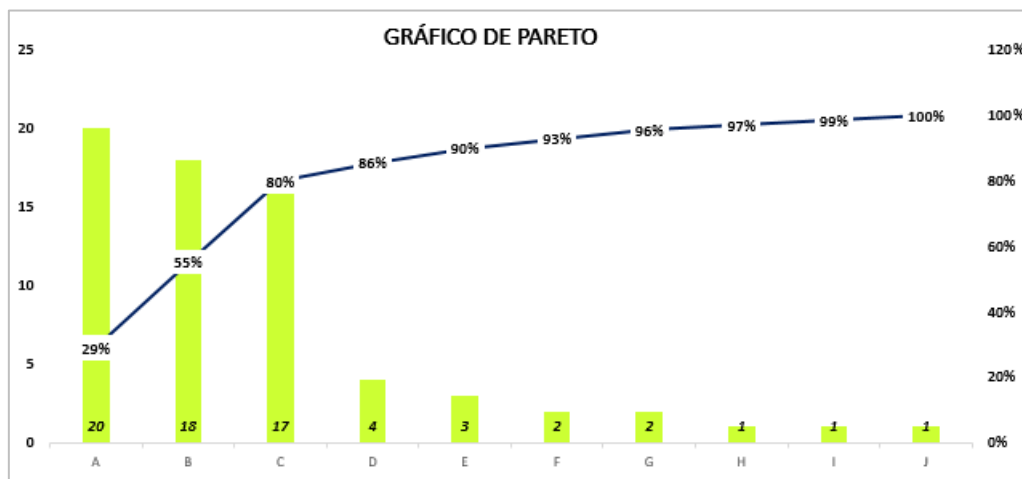
Tabla 1. Causas ordenadas según el impacto que ocasionan en el concesionario de alimentos preparados Sulema

© Fuente: Elaboración propia

CAUSAS	ESCALA	TOTAL ACUMULADO	COMPOSICIÓN PORCENTUAL	TOTAL COMPOSICIÓN PORCENTUAL
A Procesos y funciones no definidos	20	20	29%	29%
B Demora en la entrega	18	38	26%	55%
C No control de tiempos en general	17	55	25%	80%
D Ineficiencia en procesos de compra y almacenaje	4	59	6%	86%
E Ineficiente método de recepción de pedidos	3	62	4%	90%
F Limpieza inapropiada	2	64	3%	93%
G Mantenimiento inapropiado	2	66	3%	96%
H Desorden de utensilios	1	67	1%	97%
I Capacitación	1	68	1%	99%
J Ineficiencia en reposición de insumos	1	69	1%	100%
TOTAL	69		100%	

Figura 2

Fuente: Elaboración propia



F2. Diagrama de pareto en el concesionario de alimentos preparados Sulema.

Se puede visualizar a simple vista (tabla 1 y figura 2) que se tiene que corregir inmediatamente: los proceso y funciones no definidas, la demora en la entrega; el no control de tiempos en general; ya que son las causas que generan mayor impacto en y la falta de control de tiempo la gestión de la empresa, contribuyendo así con la baja calidad del servicio que ofrece la empresa.

1.2. Trabajos previos

DURÁN, Galo. Restaurante Futarium: estandarización de procesos. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas) Universidad San Francisco de Quito. Quito-Ecuador (2012). La investigación tuvo como finalidad analizar cual importante es seguir un plan de trabajo, porque si al momento de ejecutarlo no se lleva a cabo con orden y no se respetan las normas, no serán gratos los resultados. Los procesos a seguir que se establecen en esta investigación tienen el objetivo de reducir costos de producción rigiéndose bajo controles de calidad que garanticen la satisfacción del cliente, a la vez será beneficioso para el cliente interno porque se reducirá tiempo de trabajo y la disminución de accidentes laborales.

URIARTE, Juan. Propuesta de mejora de procesos, basado en normas de higiene para un restaurante. Tesis (Título de Maestro en Administración) Instituto Politécnico Nacional. México-México (2015). La investigación tuvo como objetivo demostrar que después de haber planteado la propuesta de higiene en un restaurante a través de sus procesos operativos, se puede determinar que primero se deben identificar los procesos de la organización para definir las necesidades de cada área, y así poder establecer nuevas formas de trabajo, normas y metas que lograr para poder visualizar el avance. Se enfatizó en dos aspectos, el servicio al cliente y la operacionalización de procesos, en el segundo con el fin de mejorar la higiene que se emplea para que en un determinado tiempo se pueda lograr certificaciones relacionadas. Se concluye que el uso del enfoque de procesos logra que la organización pueda tener una visión global de su situación, para que pueda encaminar sus actividades a alcanzar sus objetivos en base a normas y procesos.

POLO, Melva y GUZMÁN, Germán. Propuesta de mejora de estandarización en el proceso de calidad de servicio para el incremento de la productividad de la empresa corporación comercial Jersusalem S.A.C. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú (2013). La investigación tuvo como objetivo demostrar que después de evaluar la situación actual de la empresa referente a la calidad de servicio, se logró establecer cuatro causas que contribuyen para su

ineficiencia: falta de estandarización del proceso de mantenimiento, falta de estandarización de procesos de supervisión, insuficiente personal técnico y falta de capacitación. El plan de mejora que se ejecutó en general es de supervisar todas las áreas involucradas y pidiendo reportes de su trabajo diario se establecieron nuevos diagramas de flujo por operación para poder ver los efectos que se ocasionarían, nueva programación de labores y capacitaciones. Tras ejecutar la propuesta de mejora referente a la calidad del servicio se logró incrementar en un 25%, y proyectarse a seguir mejorando con la práctica.

LASCURAIN, Isabel. Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis (Maestra en Ingeniería de Calidad) Universidad Iberoamericana. México-México (2012). La investigación tuvo como finalidad expresar que la comunicación es importante para mejorar la calidad en el servicio, se enfatiza en la importancia de la comunicación, tanto para el cliente interno como para el externo. Referente al cliente externo, se debe de desarrollar un flujo de comunicación activo, el cual permitirá identificar los problemas que se suscitan en la empresa para que con los mismos involucrados se pueda hallar una solución, ya que ellos son quienes mejor conocen su área de trabajo. Lo mencionado logrará la satisfacción del cliente externo, produciendo su satisfacción y lealtad.

GONZÁLEZ, Carolina. Estandarización y mejora de los procesos productivos en la Empresa Estampados Color Way SAS. Informe final de práctica empresarial (Bachiller de Ingeniero Industrial) Corporación Universitaria Lasallista. Colombia (2012). La investigación tuvo como objetivo demostrar que en la empresa Color Way SAS la realización de mejoras en los procesos causa un ascenso en la producción, la calidad del servicio y en la mejora continua de la misma; lo que logra que la empresa se posicione en el mercado con un alto grado de competitividad. Pero, el factor que más resalta en una empresa de producción es la gestión de tiempos, los procesos y costos que se ejecutan para llevar a cabo sus labores; gracias a esta investigación se comenzó a monitorear las áreas involucradas, tomando más atención en la mano de obra, por lo cual se

implementó un sistema de medición de eficiencias, lo cual originó un 7% de eficiencia en el indicador.

MARTINEZ, Stefany. Propuesta de un modelo de estandarización en los procesos de producción en un conjunto de mypes de Villa El Salvador para la fabricación de puertas contraplacadas de madera. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima-Perú (2013). La investigación tuvo como objetivo demostrar que la mala compra de materia prima y gestión de procesos de la misma afecta considerablemente a la producción de las puertas contraplacadas; gracias a cambios que se propusieron permitirán la evolución de esta. Lo que se había detectado era que los acabados no eran correctos, y esto se debía a los problemas mencionados inicialmente, por lo que se implementó un proceso de humedad de la madera con ayuda de un dispositivo electrónico y procesos adicionales con el fin de lograr la conservación y diferenciación del producto. Se llegó al acuerdo de llevar a cabo una estandarización del modelo a razón de que el producto es muy demandado en el sector donde se desarrolla. El modelo de estandarización en general se ha llevado a cabo en la gestión por procesos, en donde se identificaron los procesos más importantes para poderlos mejorar.

REYES, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. Tesis (Licenciada en Administración) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango-Guatemala (2014). La investigación tuvo como objetivo demostrar que la calidad de servicio es percibida por el cliente durante la solicitud y recepción del mismo. Por lo tanto se persigue la elevada calidad de atención mediante la capacitación del trabajador, esto debe enfocarse en el trato al cliente, el tiempo de demora de atención y la información referente al servicio que están ofreciendo. Esto ocasionará la rentabilidad de la empresa y fidelización de los clientes. Es de suma importancia la escucha activa de lo que opinan los clientes, ya que así se podrá saber en qué se está fallando, para mejorar y ser competentes en el mercado.

AGUSTINI, Liliana. Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un Concesionario de Alimentos. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú (2016). La investigación tuvo como objetivo demostrar que la gestión de compras correcta causa un efecto positivo en la productividad de la empresa. Los dos puntos que están profundizando son en la gestión de compras y la reducción de tiempos en la producción. Referente a la gestión de compras, se identificó que hay mucho descontrol en los gastos, por lo cual gracias a la implementación de indicadores de costos se llegan a reducir las cifras para beneficio de la empresa. En la gestión de tiempo, se identificó la no racionalización del mismo, por lo que se propuso la estandarización de los procesos en base a tiempos para que no perjudique al final la entrega del producto. Obteniendo al final la capacidad de abastecimiento de mayor demanda gracias a una mejora de la calidad internamente.

UGAZ, Luis. Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de gestión de calidad permite optimizar la competitividad de la empresa y obtener como efecto un alto grado de satisfacción del cliente. Se logró el objetivo gracias a la guía de la norma ISO 9001:2008, primero se determinó las bases que requería el sistema de acuerdo a sus necesidades y a la situación actual de la empresa, y se identificaron los procesos mediante etapas para visualizar los errores y así poder corregirlos. Todo lo observado y analizado se planteó dirigido a una reingeniería de procesos orientado a alcanzar los objetivos planteados inicialmente y se implementó un manual de calidad que servirá de guía y respaldo, donde se explican los procesos y se designa a las personas a cargo.

GRANDEZ, Katerin. Estandarización del proceso de ensamblaje de equipos medioambientales para mejorar la calidad del producto en la empresa V&S LAB E.I.R.L San Juan de Lurigancho. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo

demostrar que la implementación de la estandarización de procesos de ensamblaje estrictamente en el equipo muestreador de aire MP10 HIVOL mejorará la calidad que ofrecen, ya que este es el que más se ensambla con frecuencia; al tener muchas actividades para el ensamblaje de este equipo se descuida el control de calidad del mismo. Después de la ejecución de la propuesta se pudo obtener un 23.95% de mejora de calidad de producto.

SERDA, José Enrique. Estandarización del proceso para la mejora de la productividad en el área de picking del almacén central Cencosud Ate, 2015. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo demostrar que la implementación de la estandarización de procesos en el área de picking disminuiría el margen de error de ejecución de las actividades, lo que mejora la productividad en la empresa de un 0,70 a 1,22.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Marco teórico

1.3.1.1. La Estandarización de procesos

Según Martínez (2013) La estandarización se basa en eliminar todas aquellas actividades de un proceso que no aporten un valor y poderlas esquematizar en un orden lógico que faciliten el objetivo de la actividad; consecuentemente se logra una disminución de costos por el eficiente uso de recursos. El fin que tiene toda empresa al implementar la estandarización de procesos es que los clientes reciban un servicio de calidad semejante. La estandarización se aplica solo para procesos recurrentes, por lo cual se puede definir estándares y es acompañado por documentación de procesos, pasos y actividades a seguir.

Según Rodríguez (2005) La estandarización de procesos es vital para el éxito de los negocios; sin embargo, existen pequeñas empresas donde se está desvalorizando esta actividad a razón de utilizar el ISO; los empresarios utilizan esta norma sin lograr ningún éxito, ya que esta, no se adapta a las condiciones de las pequeñas empresas (pág.88)

Existen dos puntos relevantes del porqué implementar la estandarización de procesos, el ahorro del tiempo y el dinero. Evoca a proponer ciertas normas que se sigan para poder ejecutar un proceso determinado; y a la vez prever

ante alguna contingencia. Esta metodología nos permite ahorrar tiempo al momento de gestionar procesos ya sean individuales o grupales, lo que implica una mejora de eficiencia, competitividad en el mercado como empresa, beneficio económico, prevenir los errores humanos. La estandarización de procesos permite estructurar una formas de trabajo de cualquier miembro de una empresa, siendo indiferente el tipo de empresa y el cargo que desempeña el trabajador (Kyocera, 2017, párr.1- 12)

Los aspectos clave de los estándares se muestran a continuación:

- Representan la forma más fácil, segura y mejor de hacer un trabajo.
- Ofrecen la mejor forma de preservar el conocimiento y la experiencia
- Proveen una forma de medir el desempeño
- Muestran la relación entre causa y efecto
- Suministran una base para mantenimiento y mejoramiento
- Proveen objetivos e indican metas de entrenamiento
- Proporcionan una base para el entrenamiento
- Proveen una base para diagnóstico y auditoría.(Rodríguez, 2005, p. 88-89)

Según la Secretaría de la Función Pública, la estandarización de procesos se puede evaluar mediante la siguiente manifestación:

$$\text{Estandarización de procesos} = \frac{\text{CTPES}}{\text{CTPEP}}$$

- Cantidad total de procesos estandarizados seguidos (CTPES): Es el número total de estándares que se están cumpliendo.
- Cantidad total de procesos estandarizados propuestos (CTPEP): Es el número total de estándares definidos (2016, p.51).

Rodríguez (2013, p.8) la estandarización de procesos es un método en el cual se involucran técnicas estadísticas que permiten evaluar si un proceso se encuentra bajo control respecto a su seguimiento. Mediante este método se miden los procesos que se realizan por su desempeño, esto permite identificar causas a desvíos a las especificaciones planteadas en un inicio e implementar mejoras que se integrarán al ciclo de medición.

Kondo citado por Martínez sugiere que: “La estandarización puede dividirse en la estandarización del trabajo y la estandarización de las cosas.

✍ La estandarización del trabajo tiene como objetivo que todos los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa sean iguales, por lo que se espera que el producto así lo sea, brindando plena calidad a los clientes (2013, p. 25- 27).

Rodríguez citado por Grandez propone medir la estandarización del trabajo de la siguiente forma:

$$\text{Estandarización del trabajo} = \frac{\text{CPETS}}{\text{CTPETP}}$$

- Cantidad de procesos estandarizados del trabajo seguidos (CPETS): Es el número de estándares del trabajo estandarizados que se están cumpliendo.
- Cantidad total de procesos estandarizados del trabajo propuestos (CTPETP): Es el número total de estándares de trabajo determinados (2016, p.19).

Según Pymex, 2017, los pasos para estandarizar el trabajo son los siguientes:

- a. Diagnosticar el proceso: Definir que se realiza en el proceso que se está evaluando, para ello se utiliza diagramas para poder entender mejor la correlación de las actividades.
- b. Identificar las mejoras y diseñar el proceso ideal: Evaluar los procesos que se tienen para poder elegir estratégicamente que actividades son las mejores y las que no aportan valor, eliminarlas.
- c. Planear una prueba del proceso: Se realiza una prueba piloto de los procesos nuevos para ver cuáles son las deficiencias, esto se da en un grupo reducido de personas más cercanas.
- d. Ejecutar y monitorear la prueba: Se realiza la evaluación de los nuevos procesos para obtener ideas de mejora.
- e. Mejorar el nuevo proceso. Del paso anterior se recogen los resultados y se vuelve a replantear los procesos que no han sido del todo satisfactorio.
- f. Difundir y capacitar: Una vez replanteados los procesos, se difunden y se capacita a los trabajadores
- g. Mantener y mejorar el proceso: La clave de la estandarización de procesos es que siempre busca mejorar los procesos que ya han sido estandarizados,

para lo cual esto es muy beneficios porque permite que el trabajador busque constantemente nuevas estrategias para seguir optimizando sus procesos de labor (párr.1-10).

∅ La estandarización de las cosas o del producto busca lograr que todos los resultados cumplan las mismas características para todos los clientes. Siendo la división de la estandarización de procesos del trabajo y de las cosas complementarias entre sí, ya que ambas tienen el mismo objetivo, el cual es satisfacer con la mayor calidad posible al cliente, y esto no se lograría si no fuera por el adecuado procedimiento y el logro del producto con sus características completas (Martínez, 2013, p.26 – p.27).

Rodríguez citado por Grandez propone medir la estandarización del producto de la siguiente forma:

$$\text{Estandarización de producto} = \frac{\text{CPEPS}}{\text{CTPEPP}}$$









- Cantidad de procesos estandarizados del producto seguidos (CPEPS): Es el número de estándares del producto estandarizados que se están cumpliendo.
- Cantidad total de procesos estandarizados del producto propuestos (CTPEPP): Es el número total de estándares del producto definidos (2016, p.19).

Para poder estandarizar se hace uso de herramientas, estas pueden ser:

- a. Diagrama de flujo: La aplicación de la técnica tiene como objetivo representar mediante un gráfico las operaciones consecutivas que se realizan, esta establece el alcance del proceso a estudiar, permite identificar las actividades que demandan toma de decisiones, conocer sus interrelaciones, y establece el camino a seguir indicando que puede tomar una dirección ya establecida (tabla 1). (Armendáriz, 2014, p.74).
- b. Hoja de recogida de datos: Son unos impresos que sirven para recolectar datos de una manera sencilla y ordenada que facilite su utilización y análisis. Los parámetros que se utilizan para su creación deben estar orientados a lo que se quiere conocer (Armendáriz, 2014, p.58).

Figura 3

© Barbosa Karol, Barbosa Martha, Cruz Yoisaira y Carbajal Loren

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento
	Inspección y medición. Representa de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y producto.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Producto o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

F3. Simbología de diagrama de flujos: Se utiliza para representar mediante actividades un proceso en específico.

- c. Manuales de procedimiento son herramientas que orientan el desarrollo de una empresa mediante la implantación de actividades que necesariamente se deben ejecutar para hacer correcto el trabajo. Brinda orientación al personal (Martínez, 2013, p.43). Los manuales deben de ser específicos para una actividad, deben estar adaptados a las necesidades de la empresa y difundidas por y para el talento humano (Armendáriz, 2014, p.45). Los beneficios que se obtiene gracias a la estandarización de procesos son de mucho provecho para cualquier empresa que la emplee, ya que los beneficios no son solo para un área determinada, sino para toda la empresa. Los resultados son orientados al uso correcto de sus recursos mediante la creación de nuevas formas de trabajo; logrando así la reducción de costos, reducción de tiempos, eliminación de actividades que no generen un valor agregado, aumento de productividad y generación de documentación de respaldo (Martínez, 2013, p.29 – p.30).

2.3.1.1. Calidad

La Calidad según Vargas y Aldana (2014), la calidad es la búsqueda continua de la perfección, y que tiene como ejecutor al hombre quien es quien construye productos o servicios orientados a satisfacer necesidades dentro de un margen racional (p.178).

Se puede definir a la calidad como la totalidad de los rasgos y características que componen un producto o servicio (proceso o sistema) para satisfacer necesidades establecidas o implícitas. Se caracteriza por prevenirse de los problemas, creando un medio ambiente en la empresa en dónde la capacidad de respuesta sea eficaz ante algún requerimiento del usuario; adicionalmente porque cada proceso operacional, administrativo o interdepartamental sea continuamente mejorado, esto hace que se superen las expectativas que tienen los clientes (Carro y González, 2012, p.1)

La mejora de la calidad en una empresa contribuye de las siguientes formas:

- Incrementa la participación en el mercado.
- Disminuye los costos de fallas, reprocesos y garantías por alguna devolución.
- Buenas prácticas por parte del talento humano.
- Exitosa relación con proveedores e interesados.
- Disminución de gastos en responsabilidad por los daños que causen los productos o servicios que se brinden (Carro y González, 2012, p.2)

La calidad trabaja orientada a la superación de sus propias propuestas, por eso se hace uso de la aplicación de la Mejora Continua. Según Armendáriz (2014) la mejora continua de la calidad es el conjunto de actividades para lograr el ascenso respecto a la calidad del producto o servicio que se ofrece. Enfatiza en tres pasos para lograr sus objetivos:

- a. Identificar las oportunidades de mejora: Se trata de identificar en los procesos ya creados, alguna actividad que necesite una mejora.
- b. Diagnosticar las causas: La evaluación y análisis del porque se están obteniendo los resultados negativos.
- c. Buscar e implementar soluciones: Se trata del planteamiento de las soluciones para la mejora de los procesos (p.20).

Según Ugaz (p.60) la calidad se puede medir en base a:

$$\text{Calidad} = \frac{\text{RA}}{\text{TPA}}$$

- Resultado de auditoría (RA): pedidos que se logran con total el más alto puntaje de calificación.
- Total de puntos de auditoria (TPA).

Implementar la calidad en una empresa tiene como finalidad dar solución a los problemas, eliminar carencias y cumplir con todos los requisitos que se esperan, esto logrará mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes (Ugaz, 2012, p.48-50).

∅ La capacidad de respuesta es brindarle a los clientes la información, producto o servicio que requieren en el momento, lugar y forma que lo solicitan, así mismo resolver cualquier situación con rapidez y eficacia; una respuesta de calidad aceptable, en un margen de tiempo y costo aceptable. Para llevar a cabo la capacidad de respuesta en un servicio se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ofrecer al cliente otras opciones.
- Mantener los datos del cliente seguros y accesibles, para ellos se debe ofrecer al cliente confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Mantener el contacto accesible para el cliente.
- El trato debe ser bueno y ágil.
- Siempre se debe medir la lealtad del cliente, depende mucho del servicio o producto que recibe.

En la empresa se incrementa la capacidad de repuesta orientada al talento humano con reconocimientos, motivaciones y comunicación (García, 2013, p.5 – p.13).

Según Ugaz (2012, p.52) nos indica que la capacidad de respuesta se puede medir de la siguiente forma:

$$\text{Capacidad de respuesta} = \frac{\text{NPOSR}}{\text{NTP}}$$

- Número de productos observados sin retraso (NPOSR): Cantidad de productos entregados en el rango de tiempo.
- Número total de productos (NTP): Cantidad total de productos entregados.

⌘ No Conformidad del producto es el incumplimiento de un requisito, necesidad o expectativa ya determinada. Para eliminar las causas que la ocasionan se debe llevar a cabo acciones correctivas, si no disminuye se debe hacer uso de acciones preventivas que se adecuen al problema.

Presenta dos tipos:

- a. No conformidad mayor: Se caracteriza por presentar ausencia o error en implementar uno o más requisitos ya establecidos; crea una duda razonable sobre la calidad que está suministrando la entidad.
- b. No conformidad menor: Se caracteriza por ser una no conformidad detectada, por las características que presenta no causa mayor impacto (AEC, 2017, párr. 1-5).

Opuesto a la no conformidad, es la conformidad que es el conjunto de características específicas de un producto respecto a su proceso de elaboración y que su resultado final debe ser equivalente a su diseño inicial. Es la consistencia entre los requisitos dados, especificaciones y el producto entregado al cliente. (Vargas y Aldana, 2014, p.331).

Según Jiménez (2014) la calidad debe ser algo permanente en una empresa, cuando consiguen llegar al éxito esperado tienden a dejar de lado al producto o servicio para centrarse solo en el marketing; pero el marketing hace la primera venta, la siguiente la hace la calidad. Para mantener la calidad del producto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El lugar donde se conservan los productos debe ser definido.
- Al momento de adquirir la materia prima, esta debe cumplir con los requerimientos del cliente.

- Se debe planificar el correcto estado de conservación y funcionalidad de los objetos de almacenamiento.
- Cumplir con los cuidados de manipulación de la materia prima y el producto.
- Los productos que se entreguen al cliente deben estar correctamente envasados, con sus respectivas etiquetas que respalden su garantía (párr.1-14).

Según Ugaz (2012, p.52) nos indica que para medir la no conformidad se hace uso de los siguientes indicadores:

$$\text{No conformidad del producto} = \frac{\text{NPDC}}{\text{NUI}}$$

- Número de productos que presentan defectos por clase (NPDC): Cantidad de productos que presentan disconformidades por cada tipo.
- Número de unidades inspeccionadas (NUI): Cantidad total de unidades evaluadas.

1.3.2. Marco conceptual

1.3.2.1 Aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa de un concesionario de alimentos preparados:

La estandarización de procesos en un concesionario de alimentos preparados es estructurar una serie de pasos a seguir para que el resultado del producto sea igual siempre; manteniendo así su prestigio para poder fidelizar al cliente.

Estos procesos si son correctamente monitoreados y delegados tendrán como resultado el uso correcto de recursos, tiempos con mayor provecho y un mejor mecanismo de trabajo.

La estandarización de procesos en este tipo de empresa es muy especial, porque en base a este se vela que el cliente reciba un servicio exitoso, que satisfaga sus necesidades y garantizar su salud; ya que se trata de un producto que se va a ingerir. La estandarización de procesos en un concesionario busca lograr la perfección de sus actividades en base a la constante mejora de sus procesos propuestos, esto permitirá que la

concesionaria detecte cuáles son sus procesos estratégicos y cuales no lo benefician.

1.3.2.2 Aplicación de la calidad en el área operativa de un concesionario de alimentos preparados

La calidad en un concesionario es fundamental porque su producto en sí es la presentación de la empresa, ya que no existe interacción con los consumidores finales, por lo cual el producto a ofrecer debe ser casi perfecto en todas las características por las que fue diseñado.

La calidad debe buscar la excelencia entre sus actividades interrelacionadas; solo así se logrará el objetivo, sobrepasar las expectativas del cliente; por ello, tiene que estar dirigida netamente a las necesidades del cliente, por lo tanto si este no está del todo conforme con lo recibido calificará a la empresa como no competente.

Así mismo generaría una ventaja competitiva que lo diferenciaría del resto. Un cliente adquiere un producto o servicio no por las características de este, sino por lo que le hace sentir o la experiencia que desarrolla, por lo que este adquiere valor.

La satisfacción de un cliente es muy difícil de lograr, porque siempre esta cuando recibe algo bueno, este se estanca en una posición de aceptación; por lo cual siempre la búsqueda de la perfección se encuentra presente.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la capacidad de respuesta en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017?
- ¿Cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la no conformidad del producto en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación técnica

La utilización de la estandarización permitirá alcanzar la calidad que se pretende gracias a que primero se detectarán los problemas más significativos, entre estos: procesos de producción no definidos, inexistente monitoreo de actividades e inadecuada gestión de recursos; ejerciendo un efecto negativo en la entrega del pedido.

1.5.2 Justificación económica

La aplicación de la estandarización de procesos permitirá que la empresa pueda acceder específicamente a un eficiente manejo de recursos, estructura de procesos orientado a sus necesidades, disminución de tiempos de entrega e información adicional para una buena gestión de calidad y mejor rentabilidad económica.

1.5.3 Justificación social

Crear un ambiente laboral pacífico, donde exista compañerismo, respeto y trabajo en equipo en el talento humano para el desarrollo de las actividades es relevante. Por ello es importante que las funciones y actividades se encuentren definidas; así se evitarán discusiones y se obtendrán los resultados que se esperan. Brindarles a los trabajadores incentivos incrementará su grado de compromiso referente a la empresa, esto generará beneficio tanto para el cliente externo como para la organización.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La aplicación de la estandarización de procesos mejora la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La aplicación de la estandarización de procesos mejora la capacidad de respuesta en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

- La aplicación de la estandarización de procesos mejora la no conformidad del producto en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Determinar cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Establecer cómo la aplicación de la estandarización de procesos mejora la capacidad de respuesta en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.
- Determinar como la aplicación de la estandarización de procesos mejora la no conformidad del producto en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Se desarrolla una investigación cuasi experimental, porque esta se da cuando existe una exposición, una respuesta y una hipótesis para contrastar, pero no hay aleatorización de los sujetos a los grupos de tratamiento y control, o bien no existe grupo control propiamente dicho; este caso la población y la muestra es la misma (Universidad de Jaén, 2017).

2.2 Variables, operacionalización

De las variables que se están desarrollando, la variable Estandarización de procesos es de categoría independiente cuantitativa con sus dimensiones de estandarización de procesos y estandarización de trabajo; y la variable Calidad es de categoría dependiente cuantitativa y sus dimensiones son capacidad de respuesta y no conformidad del producto.

Tabla 2. Operacionalización de variables y dimensiones

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	La estandarización de procesos tiene como objetivo seleccionar las actividades pertinentes y ordenarlas; con el fin de que todos los clientes reciban un resultado de calidad semejante (Martínez, 2013, p.25).	Metodología basada en la estandarización de trabajo y producto.	ESTANDARIZACIÓN DEL TRABAJO	$\frac{\text{Cantidad de procesos estandarizados del trabajo seguidos}}{\text{Cantidad total de procesos estandarizados del trabajo implementados}}$	Razón
			ESTANDARIZACIÓN DEL PRODUCTO	$\frac{\text{Cantidad de procesos estandarizados del producto seguidos}}{\text{Cantidad total de procesos estandarizados del producto implementados}}$	Razón
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD	La calidad es la búsqueda continua de la perfección, y tiene como ejecutor al hombre, orientados a satisfacer necesidades dentro de un margen racional (Vargas y Aldana, 2014, p.178)	La calidad tiene como objetivo satisfacer las necesidades ofreciendo la máxima capacidad de repuesta y evitando la no conformidad del producto.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	$\frac{\text{Número de productos observados (sin retraso)}}{\text{Número total de productos}}$	Razón
			NO CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	$\frac{\text{Número de productos que presentan defectos por clase}}{\text{Número de unidades inspeccionadas}}$	Razón

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

“La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan” (Galán, 2016, párr. 32).

En esta investigación se tomará como población la cantidad de pedidos enviados en 60 días para hacer la evaluación pre test (días comprendidos entre los meses de mayo y junio) y 60 días para la evaluación post test (días comprendidos entre los meses de agosto y septiembre). El diseño de la investigación es cuasi experimental, por lo que se opta utilizar los datos de la población para la muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Después de determinar la población y la muestra que se va a trabajar y analizar, se pasa a evaluar los métodos de recolección de datos.

2.4.1 Técnica de investigación

La herramienta que se utilizó para la medición del análisis de los indicadores es la de recolección de datos mediante fichas, para la recepción de los valores numéricos necesarios tras un constante seguimiento; en base a las labores de la empresa.

Según Hernández (2014), elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un fin en específico, es recolección de datos. Este plan incluye determinar:

- a. ¿Fuentes de las que se obtendrán los datos?
- b. ¿Localización de fuentes?
- c. ¿A través de qué medio se recolectarán los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que se utilizarán en la recolección de los datos, estos deben ser confiables, válidos y “objetivos”.
- d. Una vez recolectados, ¿de qué forma se van a preparar los datos para que se puedan analizar y responder el problema general? Orientado a las variables, dimensiones, definiciones operacionales, la muestra y recursos disponibles (p.198).

Para la recolección de datos de la presente investigación, la información fue proporcionada por una base de datos que fue llenada con la ayuda del talento humano de la empresa. Primero se contactó al personal para que expongan todo lo relacionado con el servicio, por ejemplo el modo desde cómo se inicia el acuerdo para ir a comprar los insumos hasta como se finaliza un día de pedidos. Todos los datos que se proporcionen serán de ayuda para poder establecer los estándares que se buscan implementar y aplicar.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Estos datos serán vaciados a un formato diseñado orientado a dos objetivos, el rendimiento y la calidad operacional. Se hará uso de hojas de excel y gráficos estadísticos.

En la presente investigación se tomó la decisión de orientarla a los cimientos del servicio que desarrolla la empresa, Para ello los instrumentos a utilizar con sus respectivos códigos de identificación son los siguientes (ver tabla 3, 4, 5 y 6).

Entre las fichas que se propusieron se encuentre la Ficha de compra (anexo 1), está compuesta de ocho proveedores donde se deben adquirir los insumos o productos y para tener como resultado un producto de calidad, se debe de tener en cuenta que lo que se va a proveer tiene que cumplir la similitud máxima para todos sus consumidores finales, por lo cual es recomendable establecer proveedores.

- Abarrotes “La Concepción”: Insumos secos (arroz, fideos, menestra, harina, mayonesa, aceite, sillao, sal, leche, azúcar.).
- Verduras “Sra. Teresa”: Verduras en general.
- Frutas “Sra. Pamela”: Manzana, mandarina, naranjas pequeñas (para postres).
- Carnes “Don pedro”: Carne trozada según las necesidades del cliente.
- Condimentos “Shelvi”: Ajo licuado, mostaza, ají amarillo licuado, ají especial, oregano.
- Pollo “Avícola MIRKO”: Pollo trozado según las necesidades del cliente.
- Plásticos “Plastimax”: Táperes de tecnopor para el plato principal (3/4), bolsa de cubiertos de celofán o cristal (3x8), bolsa de postre de celofán

o cristal (5x10), bolsa para empacar el producto final (chequera grande de polietileno).

- Golosinas “Don Carlos”: Bebidas de frutas para brindar en el servicio.

Referente a los productos que se usan para el empaquetamiento; se propuso la Ficha de control de existencias (anexo 2), la cual brinda detalle referente a la cantidad de cada producto que se tiene y así ir abasteciéndose de los mismos para no llegar a la situación de inexistencias. En la ficha mencionada; la columna Cantidad existente, llevará la cantidad exacta de las unidades que sobró del día anterior, en la columna de Cantidad implementada van las unidades que se compraron en el día para cubrir inexistencia del producto, en la columna Cantidad de pedidos va el número de pedidos que se realizó en el día para saber cuántas unidades se utilizaron, y para finalizar la columna Sobrante tiene como información el conteo total entre la cantidad existente y la implementada, menos la cantidad de pedidos; esta última información es la cantidad que existe para el día siguiente, este control se lleva a cabo al inicio y final de todos los procesos.

Así mismo se presentó una Ficha de pedidos (anexo 3) y una Ficha de entrega de pedidos del mes (anexo 4); en la primera se detallan los momentos exactos en los que hay comunicación con la empresa cliente y la cantidad de pedidos que se realiza, y la segunda ficha permite llevar un control preciso de la cantidad de pedidos, y a la vez brindará información para el análisis de la capacidad de respuesta y la no conformidad del producto.

Para poder recolectar los datos de la dimensión capacidad de respuesta se hará uso del instrumento Ficha de recopilación referente (anexo 6), de donde se obtendrá la información de los productos que se están elaborando dentro del margen de tiempo establecido.

Para poder recolectar los datos de la dimensión no conformidad del producto se hizo uso de la Ficha de recopilación referente (anexo 7) y una escala de no conformidad del producto (tabla 4) donde se colocarán la cantidad de productos según los tipos de formas de no conformidad determinados.

Tabla 3. Instrumentos para la estandarización del trabajo

Instrumento	Código	Anexo
<i>Instrumentos para la estandarización del trabajo</i>		
Ficha de compra	ET-001	anexo 1
Ficha de control de existencias	ET-002	anexo 2
Ficha de pedidos	ET-003	anexo 3
Ficha de entrega de pedidos del mes	ET-004	anexo 4
<i>Instrumento para la estandarización del producto</i>		
Ficha de preparación	EP-001	anexo 5
<i>Instrumento para la capacidad de respuesta</i>		
Ficha de recopilación de datos de dimensión: capacidad de respuesta	FRCR-001	anexo 6
<i>Instrumento para la no conformidad de producto</i>		
Ficha de recopilación de datos de dimensión: no conformidad de producto	FRNC-001	anexo 7

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Escala de no conformidad del producto

No conformidad del Producto	
A) No Limpieza externa de los Tapers.	<input type="checkbox"/>
B) Condición incorrecta del taper	<input type="checkbox"/>
C) Producto sellado incorrectamente	<input type="checkbox"/>
D) No cumplimiento de cantidad de complementos de producto (bebida, cubierto y postre).	<input type="checkbox"/>
E) Complementos del producto en mal estado.	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validez y confiabilidad del Instrumento

En la presente investigación “Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres,

2017". Se utilizará el juicio de expertos que aportan los profesionales especializados en el tema para la validación de los instrumentos de medición propuestos y el contenido en general (anexo 13, 14 y 15) y el servicio del programa Turnitin.

Tabla 5. Validación de juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellido	DNI	Aplicable
1	Guido Suca Apaza	42203023	si
2	Cubas Valdivia Oscar	08082677	si
3	Fernando Suca Apaza	40375320	si

Fuente: Elaboración propia

2.5 Método de análisis de datos

Después de hacer la recolección de datos referentes a las variables evaluadas en el Concesionario de alimentos preparados Sulema, estos procederán a pasar a ser analizados mediante la estadística descriptiva a través del SPSS 22.

Mediante este análisis se estudian los valores que se presentan en la distribución de tendencia central y de dispersión. Así mismo se podrá sintetizar información para que sea descrita con mayor facilidad.

- **Análisis descriptivo**

Es un método de estudio de datos, que permite organizar toda la información obtenida para gestionarla con mayor facilidad; de esta manera se simplifica, organiza o resume toda la información para poderla describir (López y Juárez, 2004, p. 7).

- **Análisis inferencial**

Mediante este método se puede aproximar valores referentes al estudio en la población o muestra, basándose en los datos ya obtenidos (estadística descriptiva) (López y Juárez, 2004, p. 7).

2.6 Aspectos éticos

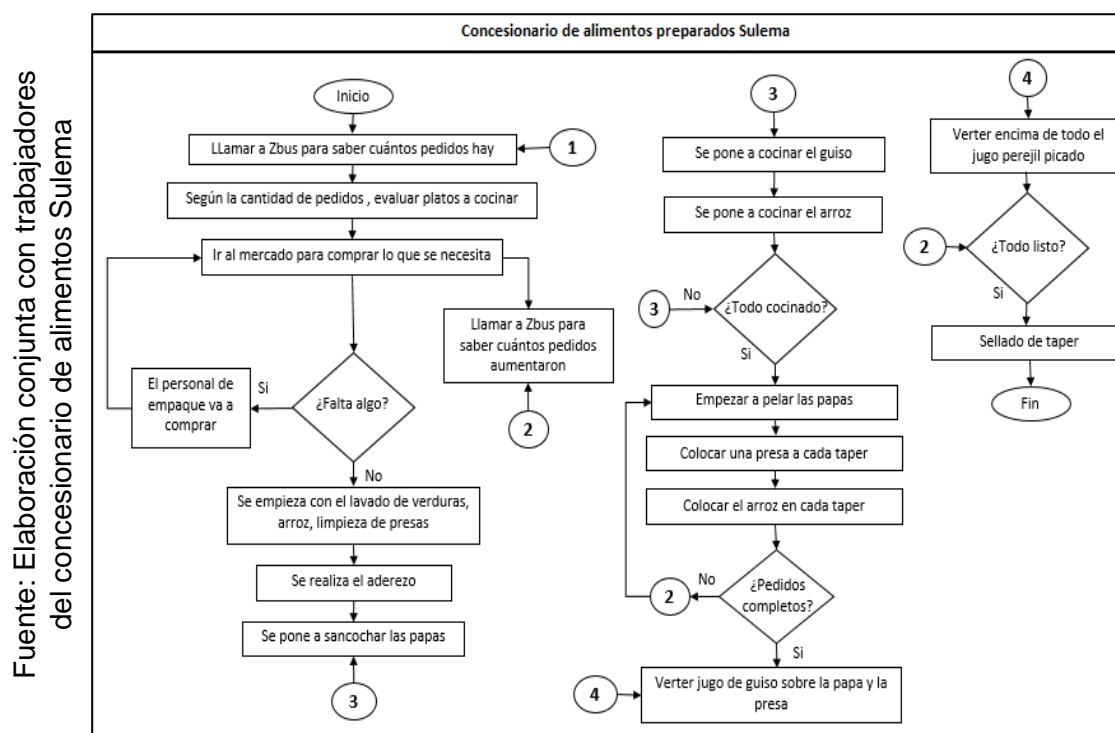
El área de investigación de la Universidad César Vallejo recomienda que se debe garantizar la confiabilidad de los resultados, respetar la propiedad intelectual; las opiniones políticas, morales, ideológicas, religiosas y al medio ambiente. Protegiendo la identidad de los relacionados a la investigación.

2.7 Desarrollo de la propuesta

2.7.1 Situación actual

La investigación que se realizó se enfocó en el área de operativa del concesionario de alimentos preparados Sulema:

Figura 4



F4. Situación actual del concesionario de alimentos preparados Sulema

Pre test (mayo y junio):

Primero se presenta la ficha de pedidos comprendidos entre los meses de mayo y junio (tabla 6 y 7), para así poder evaluar la capacidad de respuesta y la no conformidad respectiva:

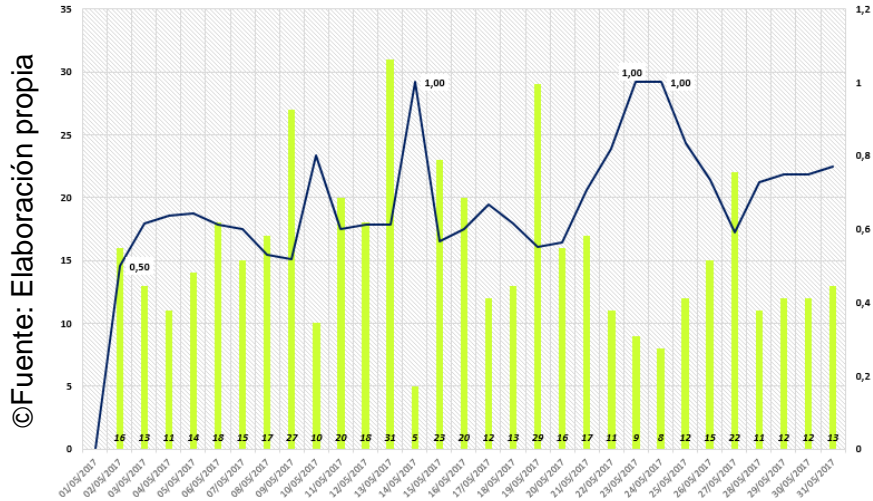
Tabla 6. Ficha de entrega de pedidos: mes de mayo.

FICHA DE ENTREGA DE PEDIDOS MES DE MAYO											
NRO	FECHA	PLACA	PERSONA QUE RECEPCIONA	N° PASAJEROS	N° TRIPULANTES	TOTAL	FIRMA	HORA FINAL DE PEDIDO		HORA DE ENTREGA	
1	01/05/2017										
2	02/05/2017	-	Luis	13	3	16	x	12	28	12	45
3	03/05/2017	-	Luis	10	3	13	x	12	27	12	40
4	04/05/2017	-	Gianinna	8	3	11	x	12	32	12	51
5	05/05/2017	-	Licer	11	3	14	x	12	25	12	43
6	06/05/2017	-	Licer	15	3	18	x	12	27	12	40
7	07/05/2017	-	More	12	3	15	x	12	32	12	52
8	08/05/2017	-	Licer	14	3	17	x	12	27	12	41
9	09/05/2017	-	Licer	24	3	27	x	12	35	12	47
10	10/05/2017	-	Licer	7	3	10	x	12	20	12	50
11	11/05/2017	-	Gianinna	17	3	20	x	12	25	12	38
12	12/05/2017	-	Luis	15	3	18	x	12	28	12	43
13	13/05/2017	-	More	28	3	31	x	12	32	12	48
14	14/05/2017	-	Luis	2	3	5	x	12	26	12	35
15	15/05/2017	-	Licer	20	3	23	x	12	29	12	47
16	16/05/2017	-	Luis	17	3	20	x	12	25	12	42
17	17/05/2017	-	Luis	9	3	12	x	12	32	12	48
18	18/05/2017	-	More	10	3	13	x	12	35	12	52
19	19/05/2017	-	Luis	26	3	29	x	12	28	12	41
20	20/05/2017	-	Luis	13	3	16	x	12	32	12	46
21	21/05/2017	-	Jhon	14	3	17	x	12	24	12	47
22	22/05/2017	-	Jeny	8	3	11	x	12	23	12	39
23	23/05/2017	-	Licer	6	3	9	x	12	28	12	37
24	24/05/2017	-	Gianinna	5	3	8	x	12	25	12	25
25	25/05/2017	-	Licer	9	3	12	x	12	32	12	36
26	26/05/2017	-	Gianinna	12	3	15	x	12	26	12	39
27	27/05/2017	-	Luis	19	3	22	x	12	23	12	36
28	28/05/2017	-	More	8	3	11	x	12	29	12	42
29	29/05/2017	-	Luis	8	4	12	x	12	35	12	49
30	30/05/2017	-	Luis	8	4	12	x	12	28	12	43
31	31/05/2017	-	Gianinna	10	3	13	x	12	25	12	39

Fuente: Ficha de elaboración propia e información proporcionada por el Concesionario de alimentos preparados Sulema.

Después de poder visualizar la información recogida, se evalúa cuál ha sido la situación de la empresa respecto a la Capacidad de respuesta (figura 5) y la No conformidad del producto (figura 6) en el mes de mayo

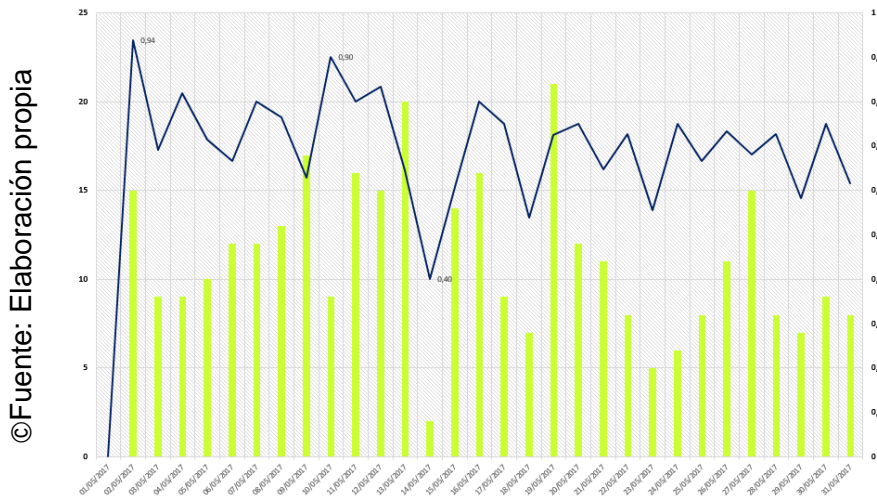
Figura 5



F5. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de mayo.

Como se puede observar, la capacidad de respuesta es media, ya que solo presenta el logro del 100% en tres días, los cuales se identifican como los que contienen menos unidades en el pedido.

Figura 6



F6. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad del producto mes de mayo

Después de haber analizado el gráfico, se puede deducir que la no conformidad de producto presenta valores negativos para la dimensión.

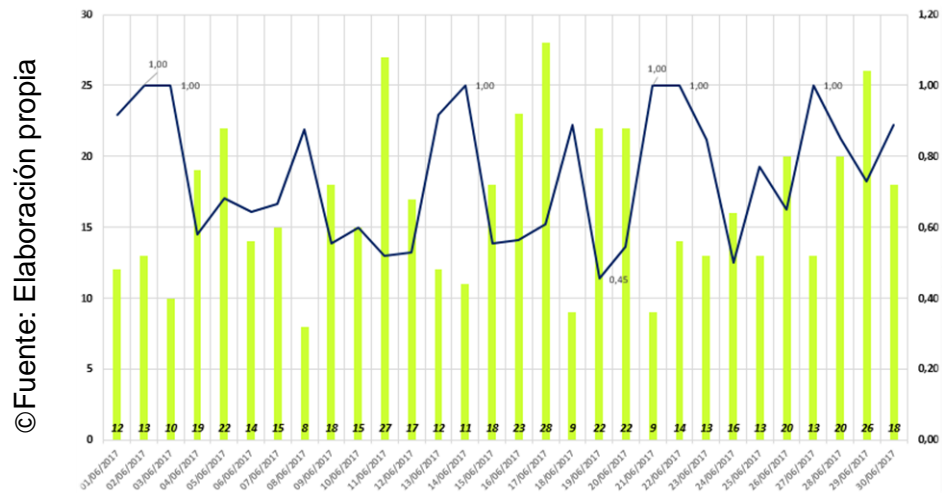
Tabla 7. Ficha de entrega de pedidos: mes de junio.

FICHA DE ENTREGA DE PEDIDOS MES DE JUNIO									
NRO	FECHA	PLACA	PERSONA QUE RECEPCIONA	N° PASAJEROS	N° TRIPULANTES	TOTAL	FIRMA	HORA FINAL DE PEDIDO	HORA DE ENTREGA
1	01/06/2017	-	Luis	8	4	12	x	12:20	12:30
2	02/06/2017	-	More	10	3	13	x	12:27	12:30
3	03/06/2017	-	Jeni	7	3	10	x	12:22	12:30
4	04/06/2017	-	Jhon	16	3	19	x	12:24	12:38
5	05/06/2017	-	Llover	19	3	22	x	12:27	12:42
6	06/06/2017	-	Luis	11	3	14	x	12:20	12:39
7	07/06/2017	-	Jeni	12	3	15	x	12:23	12:36
8	08/06/2017	-	Jhon	5	3	8	x	12:28	12:32
9	09/06/2017	-	More	15	3	18	x	12:23	12:40
10	10/06/2017	-	Luis	12	3	15	x	12:27	12:38
11	11/06/2017	-	Jhon	23	4	27	x	12:25	12:42
12	12/06/2017	-	Jeni	14	3	17	x	12:23	12:36
13	13/06/2017	-	Luis	9	3	12	x	12:28	12:39
14	14/06/2017	-	Llover	8	3	11	x	12:26	12:36
15	15/06/2017	-	Jhon	15	3	18	x	12:23	12:38
16	16/06/2017	-	Luis	20	3	23	x	12:28	12:44
17	17/06/2017	-	Jeni	25	3	28	x	12:28	12:48
18	18/06/2017	-	Llover	6	3	9	x	12:27	12:32
19	19/06/2017	-	Elias	19	3	22	x	12:26	12:44
20	20/06/2017	-	Luis	19	3	22	x	12:27	12:42
21	21/06/2017	-	Jhon	6	3	9	x	12:28	12:35
22	22/06/2017	-	Llover	11	3	14	x	12:23	12:35
23	23/06/2017	-	Jeni	10	3	13	x	12:20	12:32
24	24/06/2017	-	Jhon	13	3	16	x	12:23	12:36
25	25/06/2017	-	More	10	3	13	x	12:27	12:36
26	26/06/2017	-	More	17	3	20	x	12:25	12:39
27	27/06/2017	-	Jeni	10	3	13	x	12:28	12:35
28	28/06/2017	-	Elias	17	3	20	x	12:25	12:38
29	29/06/2017	-	Llover	23	3	26	x	12:23	12:42
30	30/06/2017	-	Jhon	15	3	18	x	12:23	12:39

Fuente: Ficha de elaboración propia e información proporcionada por el concesionario de alimentos preparados Sulema.

Después de poder visualizar la información recogida, se evalúa cuál ha sido la situación de la empresa respecto a la capacidad de respuesta (figura 7) y la No capacidad de respuesta (figura 8) en el mes de junio.

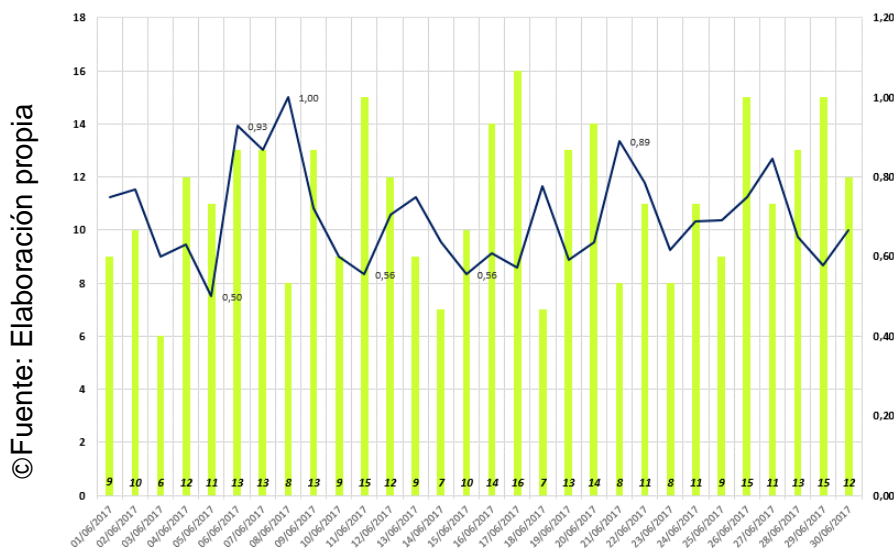
Figura 7



F7. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de junio.

Como se puede observar, la capacidad de respuesta no es constante, ya que solo presenta el logro del 100% en los días de menor demanda.

Figura 8



F 8. Análisis de resultados de dimensión: conformidad del producto mes de junio

La conformidad de producto no presenta los valores esperados, siendo este un objetivo a corregir en el proyecto en base a los estándares propuestos.

2.7.2 Implementación

Se propuso seguir un horario de rutina diaria, dividiendo así las fases en las que se compone la operacionalización en la empresa, para ello se presentó el diseño de la Ficha de cimientos de la empresa, donde se definió las etapas que se siguen para cumplir con los pedidos; y un horario de ejecución de actividades, esto permitirá al talento humano poder organizar su tiempo y priorizar actividades: abastecimiento, recepción de pedido, registro y almacenamiento, preparación, servido, empaquetamiento, entrega y limpieza. Adicionalmente se implementaron diagramas de procesos (tabla 9) orientados a los cimientos para que ayuden al desempeño de las actividades dentro del área de operacionalización.

Tabla 8. Cimientos y horarios del concesionario de alimentos preparados Sulema

FICHA DE CIMIENTOS DE LA EMPRESA		
HORA DE ENTRADA 08:30 am		
CIMIENTOS	HORA DE ACTIVIDAD	OBJETIVO
Abastecimiento 1	8:40 am hasta las 09:45 am (compra del día).	Velar por la existencia de todos los insumos o productos a necesitar para cubrir el pedido. Si es que faltaran los insumos se deben ir a comprar.
Recepción de pedido	8:30 am - 12:20 am.	Registrar todos los pedidos que ingresan vía telefónica (Celular y teléfono fijo) desde la central, en el intervalo determinado. Esta actividad se desarrollará a la par de las otras actividades.
Registro y almacenamiento	09:50 am - 10:05 am	Se guarda cada insumo en su respectivo sitio y se le coloca una etiqueta con fecha de ingreso, y los productos que sirven para el empaquetamiento se almacenan en su lugar respectivo.
Preparación	10:10 am - 11:30 am	Se realiza la preparación del plato de fondo ya escogido.
Servido	11:30 am - 12:00 m	Se debe de poner el alimento dentro del taper para poderlo sellar; se vela que todos los platos lleven la misma ración y decoración.
Empaquetamiento	12:00 m - 12:15 m	El empaquetamiento, en esta caso se compone del sellado de los cubiertos, el sellado de los tapers, embolsar los tapers, conteo de bebidas y postres.
Entrega	12:25 m - 13:00 pm	Esta actividad comprende desde que el pedido sale de las instalaciones, hasta cuando se entrega a la persona encargada. Para la presente, se prepara el Formato de Percepción del cliente por cada entrega, la cual ayudará con la base de datos.
ALMUERZO		
Limpieza	14:15 pm - 16:00 pm	Mantener la limpieza de la empresa.
Abastecimiento 2	16:00 pm del día anterior.	Se decide que es lo que se va a preparar el día de mañana, se hace un registro de los productos para realizar el empaquetamiento y se ordenan.
HORA DE SALIDA: 17:00 pm		

©Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Diagramas de procesos implementados

Figura	Dimensión	Diagrama
9	Estandarización del trabajo	Proceso de abastecimiento
10		Recepción de pedidos
11		Proceso de cocinado de arroz
12	Estandarización del producto	Proceso sancochado de papa
13		Proceso de limpieza de verduras
14		Proceso de servido

©Fuente: Elaboración propia

2.7.3 Ejecución

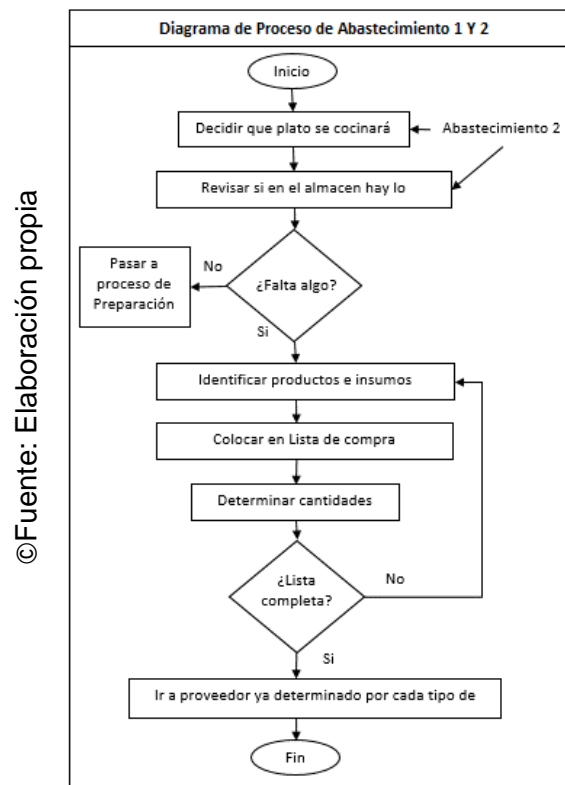
a) Dimensión 1: Estandarización de trabajo

Los estándares que se propusieron para la estandarización del trabajo son seis, estos son cuatro instrumentos (anexo 1, 2, 3 y 4) y dos diagramas, entre estos el diagrama de proceso de abastecimiento y el diagrama de recepción de pedidos (figura 9 y 10 respectivamente), los cuales se acordaron se deben seguir para ofrecer un buen servicio.

El abastecimiento de la empresa se llevaba empíricamente; primero no se dedicaba tiempo a la actividad para identificar que insumos y materiales se estaban necesitando, no tenían un horario para adquisición, y no presentaban un control determinado de cantidades. Que no se lleve un control ocasionaba que el personal tenga que salir a comprar en el momento lo que falta, dejando de lado actividades que retrasan el pedido.

Para poder mejorar esta actividad se propuso seguir el Diagrama de proceso de abastecimiento (figura 9), en él se detallan las actividades y su orden lógico, esta implementación ayuda a la empresa a delegar funciones en el momento estratégico.

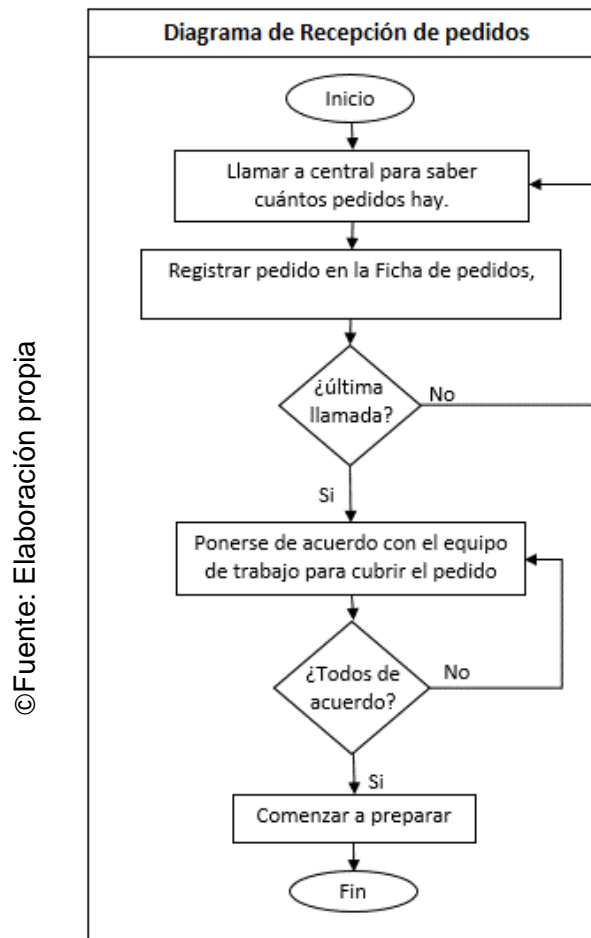
Figura 9



F 9. Diagrama de proceso de abastecimiento

Todas las mañanas, a partir de las 8:30 am se establece comunicación con la persona que realiza los pedidos, para lo cual la información proporcionada debe ser registrada; se propuso la Ficha de pedidos (anexo 3). Esta ficha trabaja a la par con el Diagrama de proceso de recepción de pedidos (figura 10). La comunicación que se establece entre ambos es vía teléfono, en la cual la persona de la empresa cliente se encarga de ordenar los pedidos que van aumentando según el transcurrir del tiempo; estos pedidos diarios tienen como base 25 unidades. En esta ficha se toma nota del momento en el que se contacta con la empresa cliente o viceversa y, la cantidad que nos van mencionando. La información proporcionada ayuda también a conocer un rango de pedidos según su constancia en cantidades, claro está que las cantidades varían según la venta de pasajes en la empresa cliente.

Figura 10



F10. Diagrama de proceso de recepción de pedidos

b) Dimensión 2: Estandarización del producto

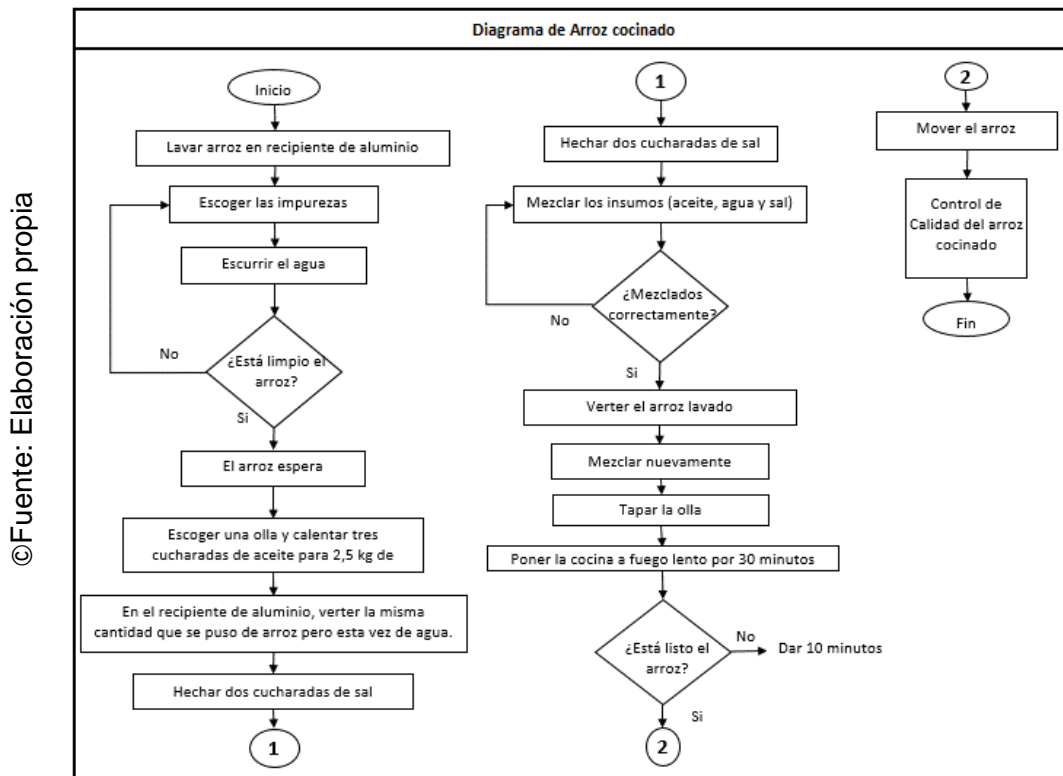
Para lograr la Estandarización del producto igualmente se planteó una serie de estándares, el instrumento de Ficha de preparación (anexo 5) y 4 diagramas (figura 11, 12, 13 y 14):

La aplicación de estándares para la preparación del producto se refiere a proponer al concesionario una manera de cómo realizar mejor sus actividades y que salga un producto semejante para todos los consumidores finales, para ello se especifican los procesos que hacen diariamente para poder cumplir con el pedido:

Para todas las compras del día se toma como base la cantidad de 25 pedidos, esa es la guía para la preparación.

- Cocinado de arroz

Figura 11



F 11. Diagrama de proceso de cocinado de arroz

- Sancochado de papa

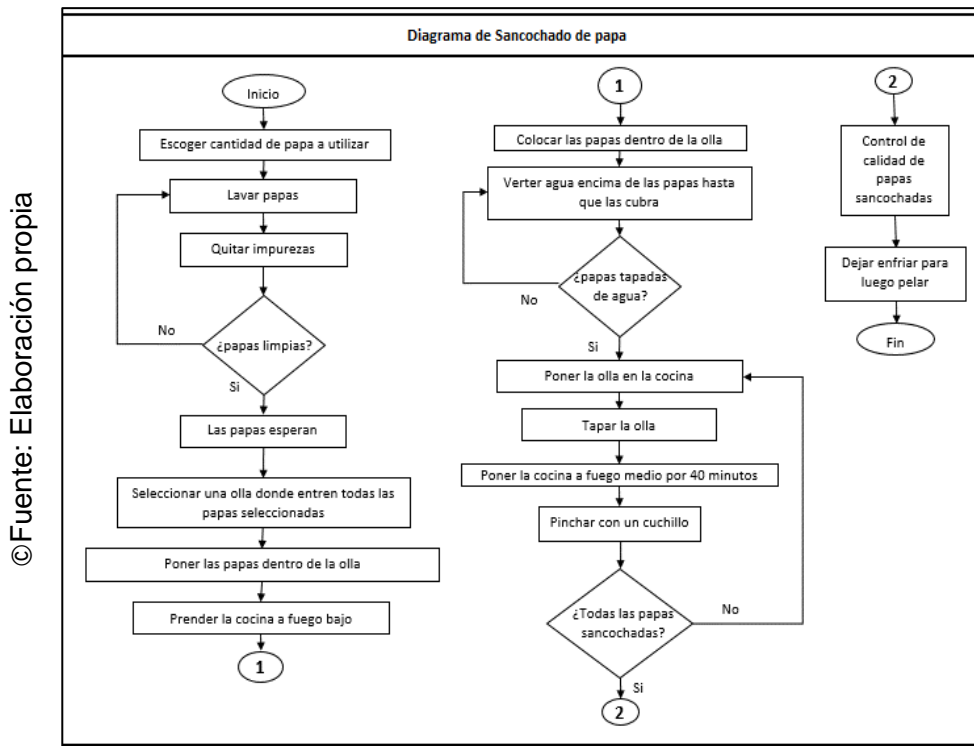
Las papas que se utilizan son especialmente para ser sancochadas, estas son las papas Yungay.

Para realizar la manipulación de las verduras, el trabajador habrá tenido que lavarse las manos antes y después de realizar la operación, para no contaminar los demás alimentos.

Estas papas se deben de lavar con una esponja para que toda la tierra que trae consigo se pueda eliminar, después de eso se debe sacar con un cuchillo algunas partes que no salieron en el lavado.

Para prevenir que las papas se abran mientras se sancochan, se recomendó que en el agua se añada una cucharada de sal para evitar estos inconvenientes.

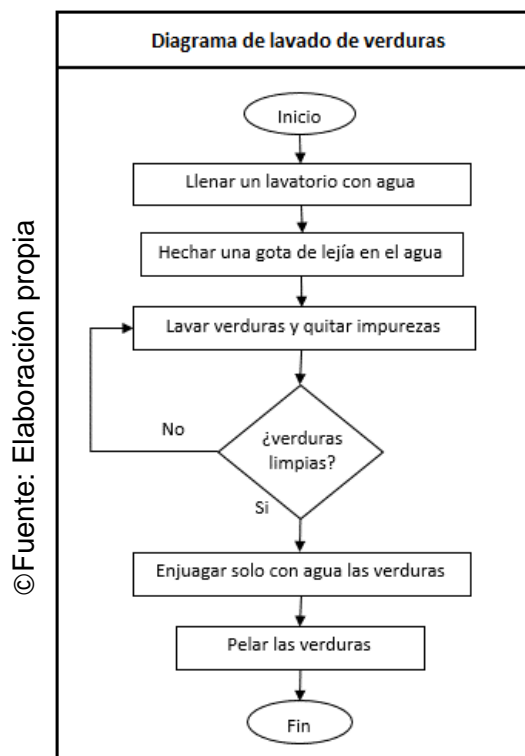
Figura 12



F 12. Diagrama de proceso de sancochado de papa

- Lavado y pelado de verduras

Figura 13



F 13. Diagrama de proceso de limpieza verduras

- Presas en el plato principal

El plato principal tiene como característica fundamental en este servicio poseer una presa, para lo cual puede ser carne o pollo; el pescado no se utiliza porque es un insumo con poco tiempo de durabilidad.

La carne ya se compra cortada en filetes para realizar una comida con presa, cuando se va a preparar una comida con carne picada se compra en trozos grandes; en el último caso la persona encargada de cocinar se encarga de trozar la carne a la medida que se necesite.

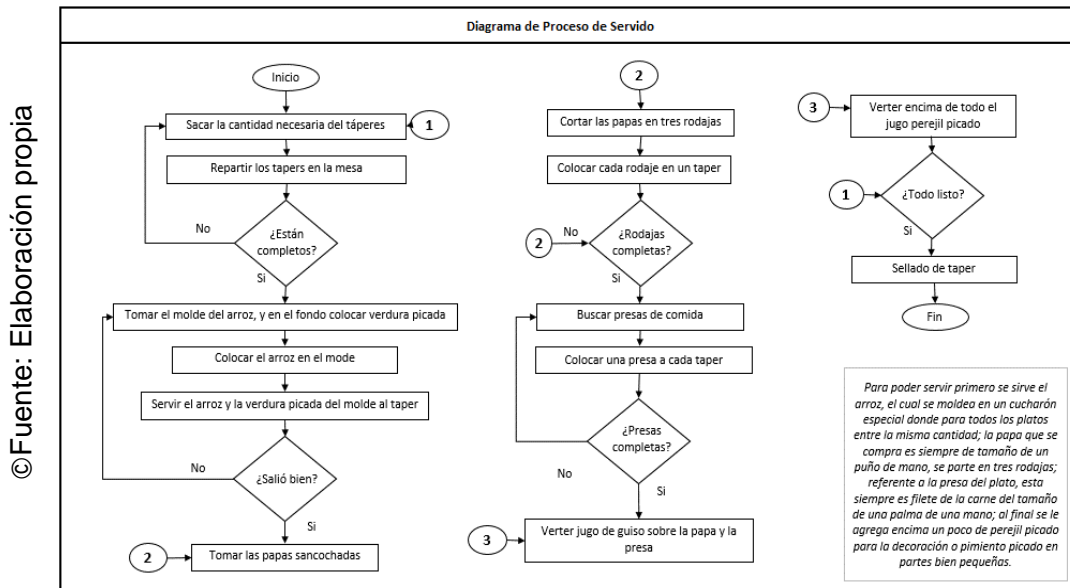
La manipulación del pollo si es con más precaución, por lo que tiene muchos compuestos que no dan buen aspecto. Por ello se compra el pollo ya cortado, en filete, brindando la garantía de que a todos los consumidores les tocará la misma ración de presa.

Adicionalmente se propuso una Ficha de preparación (anexo 6) de los diferentes platos del menú, a razón de que no se tenía un recetario exacto y orientado a las características particulares por la variabilidad de las cantidades. Esta ficha de preparación solo se utilizó para dos platos en específico porque consideraron en la empresa que los datos que proporcionaban eran privados.

En el tiempo que se está dando la preparación, se debe también ir limpiando y ordenando todas las herramientas y utensilios utilizados, así se mantendrá toda la indumentaria limpia y en buen estado.

El servido del plato principal (figura 14) presenta actividades específicas; se realizará en un taper de tecnopor, este será dividido de en dos partes; la primera parte será destinada para colocar el arroz, la segunda parte para colocar la presa con una rodaja de papa, acompañado de algún guiso, crema o ensalada. Lo primero que se sirve es el arroz, el cual se moldea en un cucharón especial para que todos los platos tengan la misma cantidad; la papa que se compra es siempre de tamaño de un puño de mano y se parte en tres rodajas; referente a la presa del plato, esta siempre es un filete del tamaño de una palma de una mano. Al final se le agrega encima un poco de perejil picado para la decoración o pimienta picada en partes pequeñas.

Figura 14



F 14. Diagrama de proceso de servido.

El empaquetamiento del pedido se compone por una bebida, un postre, el plato de fondo y cubiertos.

La bebida se compra, referente a esta solo se cuentan las unidades que se requieren para empaquetarlas en una caja. En caso del postre siempre es una fruta de un tamaño determinado, para este primero se dobla una servilleta en cuatro y con la fruta encima se pone dentro de una bolsita, y se hace un nudo.

La comida se sirve en un táper de tecnopor, el cual ya se cerró en el proceso de servido. El empaquetamiento de los táperes se hace en una bolsa, en ella entran 8 táperes.

Los cubiertos, se empacan en una bolsa, en ella van dos servilletas dobladas en tres partes, un tenedor con la cabeza para abajo y dos palitos mondadientes. Esta bolsa tiene que ir cerrada por un sellador de plástico especial.

La entrega de los pedidos se hace a partir de las 12:30m (hora referente), ya empacados se llevan al paradero del bus donde se entrega todo el pedido, y se les pide que llenen la Ficha de entrega de pedidos del mes (anexo 4) para corroborar la recepción.

Para lograr la Estandarización de procesos en la presente investigación se proponen la implementación y aplicación de todas las fichas y diagramas de procesos mencionados.

c) Dimensión 3: Capacidad de respuesta

La cantidad promedio que conforma un pedido es de 25 unidades. Lo que se quiere lograr es que en el pedido del día todos los productos se realicen en el margen de tiempo establecido. Los pedidos realizados en ese rango son considerados como “número de productos observados (sin retraso)” y el resto es considerado “producto con retraso”. Después de la última llamada solo se tiene tolerancia de diez minutos para hacer la entrega del pedido, si se llega a cumplir la actividad en el margen de tiempo será una mejora en la entrega. Siempre el total de pedidos variará, pero el objetivo es concretar el pedido completo en el margen de tiempo establecido.

d) Dimensión 4: No conformidad del producto

La no conformidad del producto se evaluará antes de la entrega del pedido al cliente gracias a la propuesta de escala de no conformidad del producto (tabla 7), donde se colocó los tipos de no conformidades que presentan los productos; se evalúa aquí la cantidad de productos respecto a las especificaciones propuestas.

Depende de los ítems mencionados recientemente para verificar la conformidad de los productos. Esta evaluación la realiza la persona que empaqueta los productos.

2.7.4 Base de datos de post test

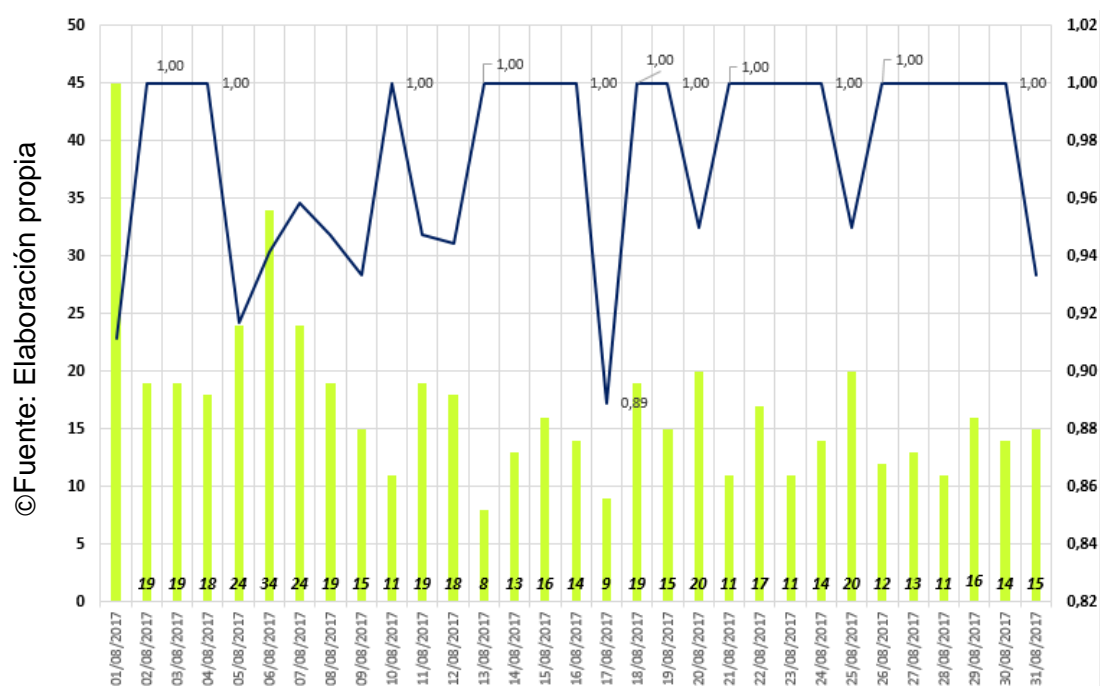
Para una mejor visualización de la información se dividió los días seleccionados de la muestra en los meses a los que pertenecen, se mostrarán las fichas de pedidos de los meses de agosto y septiembre (tabla 10 y 11).

Tabla 10. Ficha de entrega de pedidos: mes de agosto.

FICHA DE ENTREGA DE PEDIDOS MES DE AGOSTO									
NRO	FECHA	PLACA	PERSONA QUE RECEPCIONA	N° PASAJEROS	N° TRIPULANTES	TOTAL	FIRMA	HORA FINAL DE PEDIDO	HORA DE ENTREGA
1	01/08/2017	-	More	42	3	45	x	12:45	12:58
2	02/08/2017	-	Elias	16	3	19	x	12:32	12:41
3	03/08/2017	-	Jeny	16	3	19	x	12:27	12:36
4	04/08/2017	-	More	15	3	18	x	12:29	12:39
5	05/08/2017	-	Jeny	21	3	24	x	12:33	12:35
6	06/08/2017	-	Llover	31	3	34	x	12:29	12:42
7	07/08/2017	-	Llover	21	3	24	x	12:27	12:38
8	08/08/2017	-	Luis	16	3	19	x	12:36	12:47
9	09/08/2017	-	Luis	12	3	15	x	12:23	12:34
10	10/08/2017	-	Jhon	8	3	11	x	12:28	12:36
11	11/08/2017	-	Juan	16	3	19	x	12:26	12:27
12	12/08/2017	-	Juan	15	3	18	x	12:25	12:37
13	13/08/2017	-	Jhon	5	3	8	x	12:28	12:36
14	14/08/2017	-	Martha	10	3	13	x	12:28	12:39
15	15/08/2017	-	Elias	13	3	16	x	12:25	12:35
16	16/08/2017	-	Yoel	11	3	14	x	12:33	2:41
17	17/08/2017	-	Martha	6	3	9	x	12:25	12:36
18	18/08/2017	-	Luis	16	3	19	x	12:33	12:40
19	19/08/2017	-	Elias	12	3	15	x	12:32	12:41
20	20/08/2017	-	Llover	17	3	20	x	12:26	12:37
21	21/08/2017	-	Luis	8	3	11	x	12:28	12:36
22	22/08/2017	-	Elias	14	3	17	x	12:36	12:46
23	23/08/2017	-	Llover	8	3	11	x	12:23	12:32
24	24/08/2017	-	Llover	11	3	14	x	12:27	12:35
25	25/08/2017	-	Martha	17	3	20	x	12:24	12:35
26	26/08/2017	-	Elias	9	3	12	x	12:27	12:35
27	27/08/2017	-	Jhon	10	3	13	x	12:29	12:38
28	28/08/2017	-	Jeny	8	3	11	x	12:33	12:40
29	29/08/2017	-	Llover	12	4	16	x	12:28	12:36
30	30/08/2017	-	Luis	10	4	14	x	12:30	12:38
31	31/08/2017	-	Elias	12	3	15	x	12:28	12:39

Ficha de elaboración propia e información proporcionada por el concesionario de alimentos preparados Sulema.

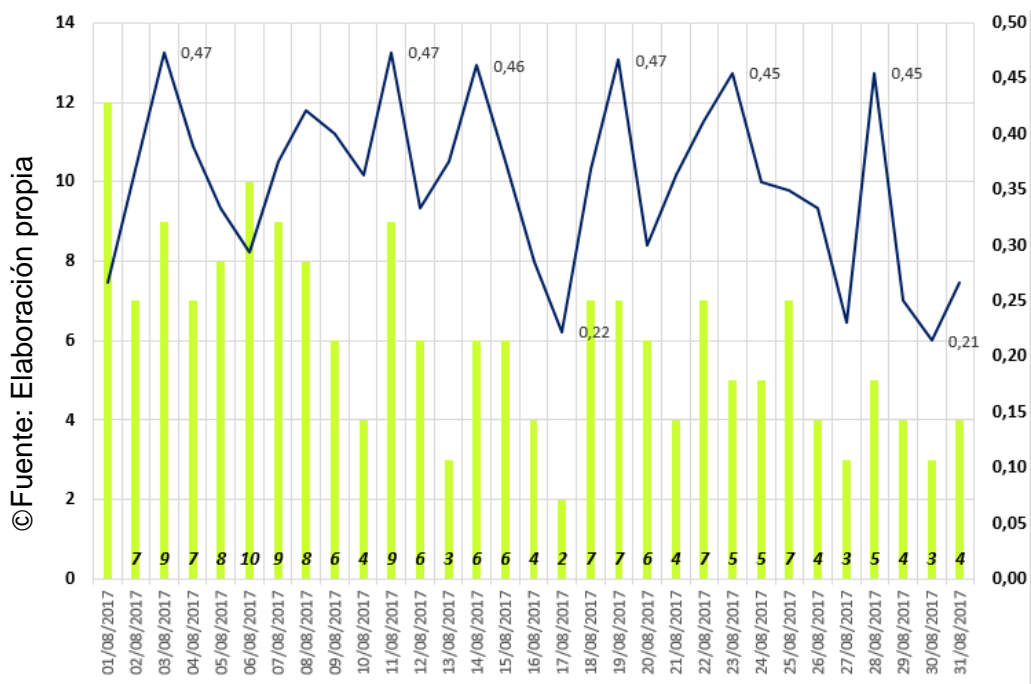
Figura 15



F 15. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de agosto.

Como se puede observar, la capacidad de respuesta es alta, ya que presenta con bastante frecuencia el logro del 100%. Así mismo la No conformidad del producto presenta bajos valores numéricos

Figura 16



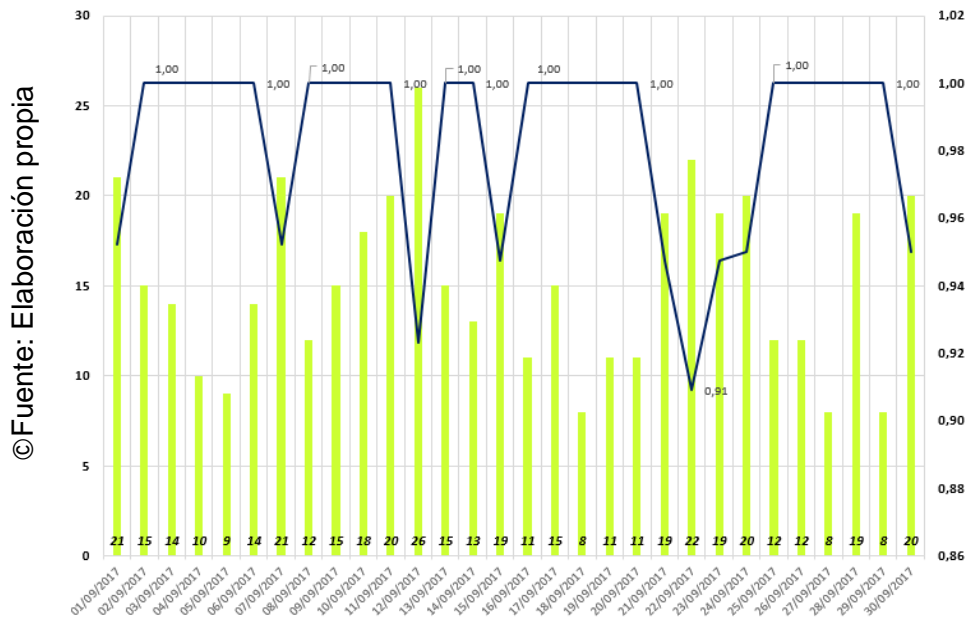
F 16. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad del producto mes de agosto.

Tabla 11. Ficha de entrega de pedidos: mes de septiembre.

FICHA DE ENTREGA DE PEDIDOS MES DE SEPTIEMBRE									
NRO	FECHA	PLACA	PERSONA QUE RECEPCIONA	N° PASAJEROS	N° TRIPULANTES	TOTAL	FIRMA	HORA FINAL DE PEDIDO	HORA DE ENTREGA
1	01/09/2017	-	Mirian	17	4	21	x	12:34	12:45
2	02/09/2017	-	Jeny	12	3	15	x	12:36	12:44
3	03/09/2017	-	Jeny	11	3	14	x	12:42	12:51
4	04/09/2017	-	Llover	7	3	10	x	12:28	12:40
5	05/09/2017	-	Luis	6	3	9	x	12:25	12:38
6	06/09/2017	-	Elias	11	3	14	x	12:33	12:42
7	07/09/2017	-	Llover	18	3	21	x	12:36	12:48
8	08/09/2017	-	Jeny	9	3	12	x	12:29	12:38
9	09/09/2017	-	Elias	12	3	15	x	12:31	12:40
10	10/09/2017	-	Llover	15	3	18	x	12:46	12:47
11	11/09/2017	-	Jeny	17	3	20	x	12:38	12:28
12	12/09/2017	-	Luis	23	3	26	x	12:28	12:32
13	13/09/2017	-	Llover	12	3	15	x	12:34	12:45
14	14/09/2017	-	Judith	10	3	13	x	12:27	12:38
15	15/09/2017	-	Mishel	16	3	19	x	12:23	12:35
16	16/09/2017	-	Luis	8	3	11	x	12:34	12:47
17	17/09/2017	-	John	12	3	15	x	12:28	12:39
18	18/09/2017	-	Mishel	5	3	8	x	12:41	12:50
19	19/09/2017	-	Elias	8	3	11	x	12:32	12:45
20	20/09/2017	-	John	8	3	11	x	12:28	12:37
21	21/09/2017	-	Luz	16	3	19	x	12:30	12:38
22	22/09/2017	-	Luz	19	3	22	x	12:27	12:35
23	23/09/2017	-	Luz	16	3	19	x	12:32	12:39
24	24/09/2017	-	Angela	17	3	20	x	12:41	12:47
25	25/09/2017	-	Luz	9	3	12	x	12:25	12:37
26	26/09/2017	-	Luz	9	3	12	x	12:28	12:35
27	27/09/2017	-	Luz	5	3	8	x	12:34	12:39
28	28/09/2017	-	Luz	16	3	19	x	12:29	12:37
29	29/09/2017	-	Luz	5	3	8	x	12:30	12:38
30	30/09/2017	-	Angela	17	3	20	x	12:28	12:35

Ficha de elaboración propia e información proporcionada por el concesionario de alimentos preparados Sulema.

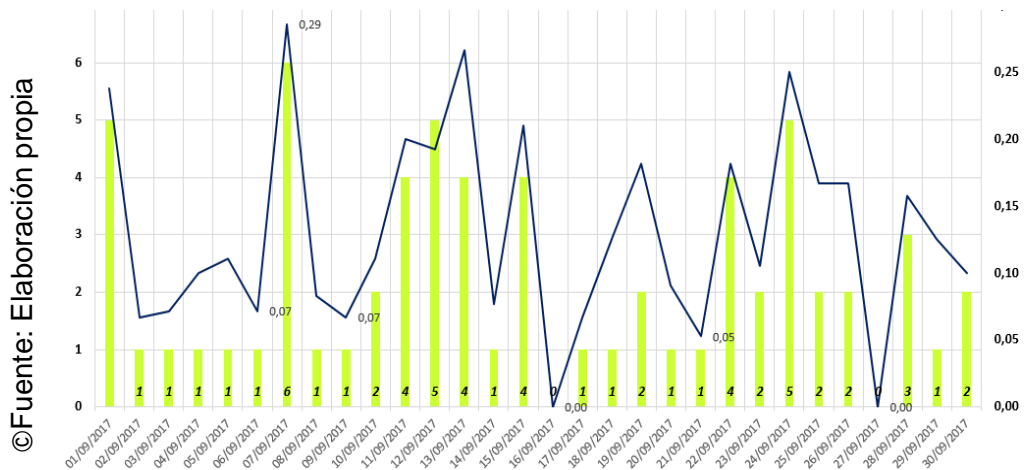
Figura 17



F 17. Análisis de resultados de dimensión: capacidad de respuesta mes de septiembre.

Como se puede observar, la capacidad de respuesta es alta, presentando mayo frecuencia al 100%. La no conformidad presenta valores numéricos por debajo del 30%.

Figura 18



F 18. Análisis de resultados de dimensión: no conformidad del producto mes de septiembre.

2.7.5 Análisis económico financiero

Se presenta un costo de S/.418.00 comparando el tiempo de pre test con post test; el beneficio que recibe no es monetario, ya que las ventas no dependen de la empresa concesionaria, el beneficio está en la buena gestión de las actividades a desempeñar y esto genera un buen servicio a brindar.

Tabla 12. Análisis beneficio / costo

COSTOS INDIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST		
Impresión de diagramas	2,00	
Impresión de fichas	4,00	
Registro de existencias en PC (30 min cabina)	10,00	
Almuerzo de integración (agosto)	27,00	
Mandiles (3)	15,00	
Repostero para servicios	120,00	
TOTAL	178,00	
COSTOS DIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST		
Sellador de bolsas	40,00	
TOTAL	40,00	
COSTO DE MANO DE OBRA PRE TEST (mayo y junio) x 2 meses		
Cocinera	950,00	2
Ayudante 1	750,00	2
TOTAL COSTO DE MANO DE OBRA PRE TEST	3.400,00	
COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST (agosto y septiembre) x2 meses		
Cocinera	950,00	2
Ayudante 1	750,00	2
Ayudante 2	100,00	2
TOTAL COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST	3.600,00	
PRE TEST		
COSTO DE MANO DE OBRA PRE TEST (mayo y junio) x 2 meses	3.400,00	
TOTAL PRE TEST	3.400,00	
POST TEST		
COSTOS INDIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST	178,00	
COSTOS DIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST	40,00	
COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST (agosto y septiembre) x2	3.600,00	
TOTAL POST TEST	3.818,00	
(TOTAL POST TEST)-(TOTAL POST TEST)	418,00	
Costos únicos (inversión a largo plazo)	204,00	
Siguiente análisis solo pagará	214,00	
BENEFICIO/COSTO	9,13	

©Fuente: Elaboración propia

COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST (agosto y septiembre) x2 meses		
Cocinera	950,00	2
Ayudante 1	750,00	2
Ayudante 2	100,00	2
TOTAL COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST		3.600,00

Los costos de mano de obra del pre test es de S/. 3400,00 y de los costos post test es de S/. 3818,00. Existe diferencia entre ambos periodos, el análisis de estos periodos beneficia a la empresa en la parte de producción, no económicamente por que se realiza una inversión única de S/. 240,00.

	PRE TEST
COSTO DE MANO DE OBRA PRE TEST (mayo y junio) x 2 meses	3.400,00
TOTAL PRE TEST	3.400,00

	POST TEST
COSTOS INDIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST	178,00
COSTOS DIRECTOS DE OPERACIONALIZACIÓN POST TEST	40,00
COSTO DE MANO DE OBRA POST TEST (agosto y septiembre) x2 meses	3.600,00
TOTAL POST TEST	3.818,00

(TOTAL POST TEST)-(TOTAL PRE TEST)	418,00
Costos únicos (inversión a largo plazo)	204,00
Siguiente análisis solo pagará	214,00
BENEFICIO/COSTO	9,13

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de variable independiente: Estandarización de procesos

3.1.1 Análisis descriptivo: Dimensión estandarización del trabajo

Tabla 13. Tabla de análisis descriptivo: estandarización del trabajo

Análisis Descriptivos		Estadístico	Error estándar	
Estandarización del trabajo	Media	,9157	,01302	
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,8896	
		Límite superior	,9417	
	Mediana	,9700		
	Varianza	,010		
	Desviación estándar	,10082		
	Mínimo	,67		
	Máximo	,97		

©Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Media: De la tabla Estandarización del trabajo después de evaluar el promedio de los datos obtenidos, este es de 0.92, siendo este el puntaje que equilibra a los demás datos de la distribución.

Mediana: El valor numérico de la mediana es de 0.97, el cual comparte en dos grupos los datos ingresados ordenadamente, de tal manera que el primer grupo posee puntajes menores o iguales a la mediana y el otro grupo mayores o iguales a la mediana. Para determinar este valor se utiliza el número total de valores que se están evaluando, este es 60, aplicando la fórmula de posición de la mediana resulta de 30.5, este valor es más cercano a 41 que está en los valores de frecuencia, este posee la posición n°6 que a su altura se encuentra ubicado el valor numérico de la mediana que es 0.97. Dado como resultado que del total de 60 calificaciones, el 50% de ellas obtuvieron un puntaje igual o mayor a 0.97.

Moda: El valor más frecuente es de 0.97 que se presenta en un total de 41 calificaciones.

Desviación estándar: El promedio de la distancia de las calificaciones con respecto a la media es de 0.10, con una media de 0.92, como la desviación estándar es pequeña con respecto a la media, indica que los valores evaluados son homogéneos.

Varianza: 0.10 es la distancia promedio cuadrada de cada calificación con respecto a la media.

3.1.2 Análisis descriptivo: Dimensión estandarización del producto

Tabla 14. Tabla de análisis descriptivo: estandarización del producto

Análisis Descriptivos		Estadístico	Error estándar	
Estandarización del producto	Media	,7200	,01727	
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,6854	
		Límite superior	,7546	
	Mediana	,8000		
	Varianza	,018		
	Desviación estándar	,13378		
	Mínimo	,20		
	Máximo	1,00		

©Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Media: De la tabla Estandarización del producto después de evaluar el promedio de los datos obtenidos, este es de 0.72, siendo este el puntaje que equilibra a los demás datos de la distribución.

Mediana: El valor numérico de la mediana es de 0.80, el cual comparte en dos grupos los datos ingresados ordenadamente, de tal manera que el primer grupo posee puntajes menores o iguales a la mediana y el otro grupo mayores o iguales a la mediana. Para determinar este valor se utiliza el número total de valores que se están evaluando, este es 60, aplicando la fórmula de posición de la mediana resulta de 30.5, este valor es más cercano a 35 que está en los valores de frecuencia, este posee la posición n°4 que a su altura se encuentra ubicado el valor numérico de la mediana que es 0.80. Dado como resultado que del total de 60

calificaciones, el 50% de ellas obtuvieron un puntaje igual o mayor a 0.80.

Moda: El valor más frecuente es de 0.80 que se presenta en un total de 35 calificaciones.

Desviación estándar: El promedio de la distancia de las calificaciones con respecto a la media es de 0.13, con una media de 0.80, como la desviación estándar es pequeña con respecto a la media, indica que los valores evaluados son homogéneos.

Varianza: 0.18 es la distancia promedio cuadrada de cada calificación con respecto a la media.

3.2 Análisis descriptivo de variable dependiente: Calidad

Tabla 15. Tabla de análisis descriptivo comparativo: Variable Calidad

Análisis Descriptivo			Estadístico	Error estándar
Calidad antes de la estandarización de procesos	Media		,5550	,01267
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5296	
		Límite superior	,5804	
	Mediana		,5500	
	Varianza		,010	
	Desviación estándar		,09816	
	Mínimo		,30	
	Máximo		,85	
Calidad después de la estandarización de procesos	Media		,9042	,00868
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,8868	
		Límite superior	,9215	
	Mediana		,9000	
	Varianza		,005	
	Desviación estándar		,06720	
	Mínimo		,80	
	Máximo		1,00	

©Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Media: Después de evaluar el promedio de los datos obtenidos de la variable dependiente Calidad antes de la estandarización de procesos se obtuvo una media de 0.56 a comparación de la evaluación de los datos la variable dependiente después de la aplicación de la variable independiente con 0.90; siendo estos los puntajes que equilibran a los demás datos de la distribución.

Mediana: Se puede deducir que de un total de 60 datos, el 50% de ellos obtuvo un valor numérico igual o mayor a 0.55; a diferencia de la evaluación después de la aplicación de la variable independiente, en la cual se obtuvo 0.90.

Desviación estándar: El promedio de la distancia de las calificaciones en el pre test con respecto a la media es de 0.09, con una media de 0.55, como la desviación estándar es pequeña con respecto a la media, indica que los valores evaluados son homogéneos. Al igual que en el post test; ya que se presentan valores homogéneos, con una desviación estándar de 0.06, con una media de 0.90.

Varianza: El pre test presenta una varianza de 0.010, que es la distancia promedio cuadrada de cada calificación con respecto a la media; y los datos del post test presentan una varianza de 0.005.

3.2.1 Análisis descriptivo: Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 16. Tabla de análisis descriptivo: Dimensión capacidad de respuesta

Análisis Descriptivo			Estadístico	Error estándar
Capacida de respuesta PRE TEST	Media		,7150	,02147
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,6720	
		Límite superior	,7580	
	Mediana		,6600	
	Varianza		,028	
	Desviación estándar		,16630	
	Mínimo		,45	
	Máximo		1,00	
Capacida de respuesta POST TEST	Media		,9792	,00407
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,9710	
		Límite superior	,9873	
	Mediana		1,0000	
	Varianza		,001	
	Desviación estándar		,03153	
	Mínimo		,89	
	Máximo		1,00	

©Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Media: Después de evaluar el promedio de los datos obtenidos de la capacidad de respuesta en Pre test se obtuvo una media de 0.71 a comparación de la evaluación de los datos post test con 0.97; siendo estos los puntajes que equilibran a los demás datos de la distribución.

Mediana: Se puede deducir que de un total de 60 datos, el 50% de ellos obtuvo un valor numérico igual o mayor a 0.66; a diferencia de la evaluación post test que se obtuvo una cantidad similar en porcentaje pero igual o mayor a 1. Alcanzando en esta etapa en gran mayoría los datos en 100% de capacidad de respuesta.

Moda: El valor más frecuente es de 1 en ambos análisis, a diferencia que la cantidad para pre test es de 9 y para post test es de 40; ambas de un total de 60 calificaciones.

Desviación estándar: El promedio de la distancia de las calificaciones en el pre test con respecto a la media es de 0.16, con una media de 0.71, como la desviación estándar es pequeña con respecto a la media, indica que los valores evaluados son homogéneos. Al igual que en el post test; ya que se presentan valores homogéneos, con una desviación estándar de 0.031, con una media de 0.98.

Varianza: El pre test presenta una varianza de 0.28, que es la distancia promedio cuadrada de cada calificación con respecto a la media; y los datos del post test presentan una varianza de 0.001.

3.2.2 Análisis descriptivo: Dimensión no conformidad del producto

Tabla 17. Tabla de análisis descriptivo: Dimensión no conformidad del producto

Análisis descriptivo			Estadístico	Error estándar
No conformidad del producto PRE TEST	Media		,7030	,01486
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,6733	
		Límite superior	,7327	
	Mediana		,7000	
	Varianza		,013	
	Desviación estándar		,11513	
	Mínimo		,40	
	Máximo		1,00	
No conformidad del producto POST TEST	Media		,2478	,01747
	95% de intervalo de confianza para la	Límite inferior	,2129	
		Límite superior	,2828	
	Mediana		,2500	
	Varianza		,018	
	Desviación estándar		,13536	
	Mínimo		0,00	
	Máximo		,47	

©Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Media: Después de evaluar el promedio de los datos obtenidos de la no conformidad del producto en Pre test se obtuvo una media de 0.70 a comparación de la evaluación de los datos post test con 0.24; siendo estos los puntajes que equilibran a los demás datos de la distribución.

Mediana: Se puede deducir que de un total de 60 datos, el 50% de ellos obtuvo un valor numérico igual o mayor a 0.70; a diferencia de la evaluación post test que se obtuvo una cantidad similar en porcentaje pero igual o mayor a 0.25.

Moda: El valor más frecuente en el análisis pre test es de 0.75 con una cantidad de valores de 7, a diferencia que en post test se presenta una moda de 0.07 con una cantidad de valores de 5. En esta última evaluación todos los datos oscilan entre el margen de 0 y 0.47.

Desviación estándar: El promedio de la distancia de las calificaciones en el pre test con respecto a la media es de 0.11, con una media de 0.70, como la desviación estándar es pequeña con respecto a la media, indica que los valores evaluados son homogéneos. Al igual que en el post test; ya que se presentan valores homogéneos, con una desviación estándar de 0.14, con una media de 0.24.

Varianza: El pre test presenta una varianza de 0.013, que es la distancia promedio cuadrada de cada calificación con respecto a la media; y los datos del post test presentan una varianza de 0.7

3.3 Análisis inferencial

Su propósito principal es estimar los atributos de la población a partir de una muestra de casos. Se pueden probar relaciones entre variables, comparar grupos con respecto a cierta característica y hacer inferencias (Juarez, Villatoro y López, p.8)

3.1.1. Análisis de la hipótesis general: Calidad

Para contrastar la hipótesis general, se tiene que determinar el comportamiento paramétrico de los datos referentes a la calidad

(variable dependiente) en un periodo antes y después de la aplicación de la estandarización de procesos (variable independiente).

Prueba de normalidad

- Muestra grande >30 la prueba de normalidad es Kolmogorov-Smirnov
- Muestra grande ≤ 30 la prueba de normalidad es Shapiro-Wilk

Al trabajar con una muestra de 60 unidades se realizará al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov, y se hace uso de la Regla de decisión, la que nos dice lo siguiente:

- Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico
- Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Paramétrico: cuando todos los datos están debajo de la campana de Gauss en forma simétrica. La media, la mediana y la moda coinciden. Si no es así son No paramétricos.

Una vez determinada la normalidad, se pasa a evaluar que estadígrafo se utilizará, para ello se hace uso de la siguiente tabla:

Tabla 18. Regla de decisión para estadígrafo

ANTES	DESPUÉS	ESTADÍGRAFO A UTILIZAR
PARAMÉTRICO	PARAMÉTRICO	T STUDENT
PARAMÉTRICO	NO PARAMÉTRICO	WILCOXON
NO PARAMÉTRICO	NO PARAMÉTRICO	WILCOXON
NO PARAMÉTRICO	PARAMÉTRICO	WILCOXON

Se puede visualizar en la tabla 19; según la prueba de normalidad el valor de significancia para la variable Calidad antes de la Estandarización de procesos es 0,003, y para la variable Calidad después de la Estandarización de procesos es 0,000. Ambas series de datos presentan una distribución no paramétrica, por lo que se determina que para el análisis de la contrastación de hipótesis se hará uso del estadígrafo no paramétrico de la prueba Wilcoxon.

Tabla 19. Tabla de prueba de normalidad: Variable calidad

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad antes de la estandarización de procesos	,146	60	,003
Calidad después de la estandarización de procesos	,173	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

©Fuente: Elaboración propia

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la calidad, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Ha: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la calidad, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Para poder determinar que hipótesis se toma, se sigue la siguiente regla de decisión, basada en la media:

- Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$
- Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Tabla 20. Tabla de estadísticos descriptivos: Variable calidad

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Calidad antes de la estandarización de procesos	60	,5550	,09816	,30	,85
Calidad después de la estandarización de procesos	60	,9042	,06720	,80	1,00

©Fuente: Elaboración propia

Al comparar ambos valores numéricos de la media para la variable calidad antes y después de la estandarización (Tabla 20) , se puede visualizar que el valor precedente es menor, por tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la calidad, y se acepta la hipótesis alterna, por la cual se expresa que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema. Para poder certificar el correcto análisis se evaluará la significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambas series de datos según la regla de decisión de prueba de normalidad (figura 20).

Tabla 21. Tabla de estadísticos de prueba: Variable calidad

Estadísticos de prueba ^a	
	Calidad después de la estandarización de procesos - Calidad antes de la estandarización de procesos
Z	-6,702 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración en SPSS

De la tabla 21 se puede visualizar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, ejecutada a la Calidad antes y después es de 0.000, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema.

3.1.2. Análisis de la primera hipótesis específica: Dimensión capacidad de respuesta

Para contrastar la hipótesis general, se tiene que determinar el comportamiento paramétrico de los datos referentes a la capacidad de respuesta en un periodo antes y después de la aplicación de la estandarización de procesos (variable independiente). Se realizará al análisis de normalidad; y como se trabajó con una muestra de 60 unidades se utilizará el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov y se seguirá la regla de decisión de la prueba de normalidad para saber qué tipo de distribución siguen los datos de la serie

Tabla 22. Tabla de prueba de normalidad: capacidad de respuesta

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacida de respuesta PRE TEST	,157	60	,001
Capacida de respuesta POST TEST	,412	60	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

©Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar; según la prueba de normalidad el valor de significancia para la capacidad de respuesta pre test es 0,001, y para la capacidad de respuesta post test es 0,000. Ambas series de datos presentan una distribución no paramétrica, por lo que se determina que para el análisis de la contrastación de hipótesis se hará uso del estadígrafo no paramétrico de la prueba Wilcoxon.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Ho: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la capacidad de respuesta, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Ha: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la capacidad de respuesta, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Para poder determinar que hipótesis se toma, se hace uso de la regla de decisión de estadísticos descriptivos.

Tabla 23. Tabla de estadísticos descriptivos: Dimensión capacidad de respuesta

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Capacida de respuesta PRE TEST	60	,7150	,16630	,45	1,00
Capacida de respuesta POST TEST	60	,9792	,03153	,89	1,00

©Fuente: Elaboración propia

Al comparar ambos valores numéricos de la media para la capacidad de respuesta pre test y la capacidad de respuesta post test, se puede visualizar que el valor precedente es menor, por tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la capacidad de respuesta, y se acepta la hipótesis alterna, por la cual se expresa que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la capacidad de respuesta en el concesionario de alimentos preparados Sulema. Para poder certificar el correcto análisis se evaluará la significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambas series de datos según la regla de decisión de prueba de normalidad.

En la tabla 24 se puede visualizar que la significancia de la prueba de Wilcoxon, ejecutada a la capacidad de respuesta pre test y la capacidad de respuesta post test Calidad es de 0.000, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la capacidad de respuesta en el concesionario de alimentos preparados Sulema.

Tabla 24. Tabla de estadísticos: Dimensión capacidad de respuesta

Estadísticos de prueba^a

	Capacida de respuesta POST TEST - Capacida de respuesta PRE TEST
Z	-6,230 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de

b. Se basa en rangos

©Fuente: Elaboración propia

3.1.3. Análisis de la segunda hipótesis específica: Dimensión no conformidad del producto

Para contrastar la hipótesis general, se tiene que determinar el comportamiento paramétrico de los datos referentes a la calidad (variable dependiente) en un periodo antes y después de la aplicación de la estandarización de procesos (variable independiente). Se realizará al análisis de normalidad y como se trabajó con una muestra de 60 unidades se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov y se siguió la regla de decisión de la prueba de normalidad para saber qué tipo de distribución siguen los datos de la serie.

Como se puede visualizar (tabla 25); según la prueba de normalidad el valor de significancia para la no conformidad del producto pre test es 0,200, y para la no conformidad del producto post test es 0,200. Ambas series de datos presentan una distribución paramétrica, por lo que se determina que para el análisis de la contrastación de hipótesis se hará uso del estadígrafo paramétrico de la prueba T- student.

Tabla 25. Tabla de prueba de normalidad: No conformidad del producto

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
No conformidad del producto PRE TEST	,075	60	,200 [*]
No conformidad del producto POST TEST	,096	60	,200 [*]
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

©Fuente: Elaboración propia

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Para poder realizar esta contrastación de hipótesis se tiene que tener en cuenta que el valor numérico antes de la aplicación de la variable independiente es mayor que el valor numérico después de la aplicación de la variable, debido a que se desea disminuir las características negativas en el producto; para ello se toma en cuenta lo siguiente:

Ha: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la no conformidad del producto, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Ho: La aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la no conformidad del producto, en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017.

Para poder determinar que hipótesis se toma, se hace uso de la regla de decisión de estadísticos descriptivos.

- Ho: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$
- Ha: $\mu_{Pa} > \mu_{Pd}$

Al comparar ambos valores numéricos de la media (tabla 26) para la no conformidad del producto pre test y la no conformidad del producto post test, se puede visualizar que el valor precedente es mayor, por tal razón

se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa no mejora la no conformidad del producto, y se acepta la hipótesis alterna, por la cual se expresa que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa si mejora la no conformidad del producto en el concesionario de alimentos preparados Sulema. Para poder certificar el correcto análisis se evaluará la significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T-Student a ambas series de datos según la regla de decisión de prueba de normalidad.

Tabla 26. Tabla de estadísticos descriptivos: Dimensión no conformidad del producto

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	No conformidad del producto PRE TEST	,7030	60	,11513	,01486
	No conformidad del producto POST TEST	,2478	60	,13536	,01747

©Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Tabla de estadísticos: Dimensión no conformidad del producto

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	No conformidad del producto PRE TEST - No conformidad del producto POST TEST	,45517	,16715	,02158	,41199	,49835	21,092	59	,000

©Fuente: Elaboración propia

La tabla 27 se puede visualizar que la significancia de la prueba de T-Student, ejecutada a la no conformidad del producto pre test y la no conformidad del producto post test es de 0.000, lo que significa que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que la aplicación de la estandarización de procesos en el área operativa mejora la no conformidad del producto en el concesionario de alimentos preparados Sulema.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación de diseño cuasi experimental se basó exclusivamente en tomar teorías y estudios existentes sobre la estandarización de procesos, como herramienta empresarial para la mejora de la calidad; para ello se ha realizado el análisis estadístico descriptivo, en el cual se puede visualizar mediante tablas y gráficos el comportamiento de los datos de la variable independiente Estandarización de procesos y de la variable dependiente Calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

Uno de los autores como Grandez (2016) en la tesis realizada designada “Estandarización del proceso de ensamblaje de equipos medioambientales para mejorar la calidad del producto en la empresa V&S LAB E.I.R.L San Juan de Lurigancho”, se dedicó a demostrar que la implementación de la estandarización de procesos mejora la calidad que ofrecen en los productos, dado que los procesos que se utilizaban para ensamblar eran muy tediosos de seguir; reduciendo así las posibles fallas en el área de producción en el proceso de ensamblaje; se puede concluir que definitivamente la metodología que se aplicó en el área operativa de la empresa “Concesionario de alimentos preparados Sulema” en el año 2017, si sirvió para aumentar reducir contingencias dentro del proceso de producción ya determinado y por ende mejorar la calidad a brindar en la empresa.

Así mismo, Serda (2016) en la tesis “Estandarización del proceso para la mejora de la productividad en el área de picking del almacén central Cencosud Ate, 2015”, tuvo como objetivo poder comprobar que gracias a un control interno de seguimiento de los procesos reduciría considerablemente los errores generados en el procesos de producción.

Kondo citado por Martínez (2013) nos dice que la Estandarización de procesos tiene como objetivo principal eliminar aquellas actividades que no generen valor en un proceso determinado, dando como resultado un proceso compuesto de actividades estratégicas para el logro de los objetivos; entonces con nuestros resultados finales valida nuestra correcta

aplicación de la metodología y evoca que para lograr el total de los resultados planteado se requiere de un compromiso íntegro por parte del talento humano de la empresa, ya que de ellos depende la aplicación de la metodología.

Respecto a la primera hipótesis específica, la estandarización de procesos mejora la capacidad de respuesta en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, 2017; habiéndose observado que la media obtenida antes de la aplicación de la variable independiente es de 0.72, y la media obtenida después de su aplicación es de 0.98 (tabla xx), siendo esta diferencia favorable para el estudio.

Respecto a la segunda hipótesis específica, la estandarización de procesos mejora la no conformidad del producto en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, 2017; habiéndose observado que la media obtenida antes de la aplicación de la variable independiente es de 0.70, y la media obtenida después de su aplicación es de 0.25 (tabla 21), siendo este margen de diferencia no beneficio para el estudio del todo porque no se integraron todas las partes de la empresa.

Referente a los resultados de ambas hipótesis específicas, Ugaz (2012) en su tesis "Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías", sustenta que el uso de diseño e implementación de procesos estratégicos permitirán disminuir los tiempos de producción, permitiendo así a la empresa poder atender a mayor demanda. Al momento de detectar productos no conformes referentes al producto como objetivo, se pudo observar oportunidades de mejora, concretándolas con acciones correctivas, todo lo mencionado se refleja en la disminución de retrasos y la conformidad del producto como tal; concluyéndose así que la aplicación de la Estandarización de procesos si mejora la capacidad de respuesta y disminuye la no conformidad del producto en la empresa concesionaria de alimentos preparados Sulema.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que la estandarización de procesos en el área operativa mejora la calidad en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017; habiéndose obtenido un valor numérico de 0.56 referente a la calidad antes de la aplicación de la Estandarización de procesos y un valor numérico de 0.90 referente a la calidad después de la aplicación de la Estandarización de procesos, lo que refiere a una mejora.

Se demuestra que la estandarización de procesos en el área operativa mejora capacidad de respuesta en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017; habiéndose obtenido un valor numérico de 0.72 referente a la capacidad de respuesta antes de la aplicación de la Estandarización de procesos y un valor numérico de 0.97 referente a la capacidad de respuesta después de la aplicación de la Estandarización de procesos, lo que refiere a una mejora.

Se demuestra que la estandarización de procesos en el área operativa mejora capacidad de respuesta en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017; habiéndose obtenido un valor numérico de 0.70 referente a la capacidad de respuesta antes de la aplicación de la Estandarización de procesos y un valor numérico de 0.25 referente a la capacidad de respuesta después de la aplicación de la Estandarización de procesos, lo que refiere a que no se logró una mejora íntegra en esta dimensión.

VI. RECOMENDACIONES

Para realizar el proceso estandarización del proceso de producción de los platos de comida se recomienda que para poder cambiar la ruta de este es de relevancia que se conozca el proceso de inicio a fin, las actividades relacionadas a estas y los actores referentes.

Cuando se conocen todo lo referente al proceso de producción se reflejarán todos las posibles deficiencias en este, es ahí donde se detecta una oportunidad de superación para la empresa; como la empresa en estudio no tenía definidas sus actividades fue de gran ayuda esta evaluación. Cuando ya se detectaron las actividades se pasan a escoger y diseñarlas estratégicamente de tal manera que generen un aporte para la empresa.

El talento humano de la empresa debe tener conocimiento de los nuevos procesos que se determinaron, para lo cual a ellos también se le debe hacer partícipes, ya sea involucrándolos en el diseño de los nuevos procesos, lo cual es lo más recomendable ya que son ellos los que desarrollan esas funciones, o capacitándolos al finalizar el diseño de las actividades. Al momento de plantear los posibles procesos a seguir se recomienda que estos sean lo más entendibles posibles, para que después no existan confusiones generando disgustos entre el talento humano y la empresa como tal.

Cuando se le muestra al talento humano que son importantes para la empresa, ellos contribuyen con mayor fluidez para los cambios positivos de la empresa, esto es muy importante porque logró permitir en esta investigación poder obtener toda la información posible

VII. REFERENCIAS

- AGUSTINI Paredes, Liliana. Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un Concesionario de Alimentos. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. 2016, 123 pp. Disponible en: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiGkLPqxprUAhUK1CYKHZ5CCI8QFggmMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.usil.edu.pe%2Fbitstream%2FUSIL%2F2459%2F1%2F2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf&usg=AFQjCNHL_3dOMnYnUU-mublXorAP9NasbQ&sig2=vxjWvtQYhmxOA6eGq8BT1g
- Asociación española para la calidad AEC. No conformidad. [Blog]. (2017). [Fecha de consulta: 18 de julio de 2017]. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/no-conformidad>
- ARMENDÁRIZ, José. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias. España. Ed. Paraninfo, 2014. 289 pp. ISBN: 9788497324397
- Capacidad de respuesta. Calidad. [Material digital]. (20 de septiembre de 2013). García. Disponible en: <https://prezi.com/ytzpynttdqs-/capacidad-de-respuesta-calidad/>
- CARRO, Roberto y GONZÁLEZ, Daniel. Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar de Plata: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 2012. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- CHAPARRO, Julián. ISO 9001 calidad en empresas de ingeniería y arquitectura. Colombia: Bogotá. Ed. Icontec Internacional, 2012. ISBN: 978-958-8585-28-4
- DURÁN Rodríguez, Galo. Restaurante Frutarium: estandarización de procesos. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito, 2012. 76pp. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1680/1/106349.pdf>
- Evaluación diagnóstica evaluación de procesos. [Material digital]. (15 de abril de 2013). Rodríguez. Disponible en:

<https://es.slideshare.net/adrianalvarezr/evaluacion-diagnostica-evaluacion-de-procesos>

- Flujogramas o fluxogramas [imagen]. Barbosa Karol, Barbosa Martha, Cruz Yoisaira y Carbajal Loren. Colombia: Bogotá (2012). Disponible en: https://docs.google.com/document/d/1AN_r2s2zCdabvQ5j0P2i2Aggp3axxce82f-JIKyuo7g/mobilebasic?pli=1
- GUÍA metodológica para diseños de investigación. [Blog]. Galán. (2016). Disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.pe/p/guia-metodologica-para-investigacion.htm>
- GUÍA para la optimización, estandarización y mejora continua de procesos. Secretaría de la Función Pública (2016).
- GONZÁLEZ Arroyave, Carolina. Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa estampados Color Way SAS. Informe final de práctica empresarial (Bachiller de Ingeniero Industrial). Colombia: Corporación Universitaria Lasallista. 2012, 87 pp. Disponible en: http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/714/1/INFO_RME%20DE%20PRACTICA%20CAROLINA%20GONZALEZ%20ARROYAVE.pdf
- GRANDEZ, Katerin. Estandarización del proceso de ensamblaje de equipos medioambientales para mejorar la calidad del producto en la empresa V&S LAB E.I.R.L San Juan de Lurigancho. Tesis (Título de Ingeniero Industrial) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Hernández. Metodología de la Investigación. 6ta ed. 2014. Disponible en: <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hernández-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>
- JIMÉNEZ, Daniel. 3 factores para incrementar la percepción del cliente sobre la calidad. [Blog]. (11 de noviembre de 2014). [Fecha de consulta: 25 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.pymesycalidad20.com/3-factores-para-incrementar-la-percepcion-del-cliente-sobre-la-calidad.html>
- JIMÉNEZ, Daniel. Cómo autoevaluar la conformidad del producto en Pymes. [Blog]. (9 de setiembre de 2014). [Fecha de consulta: 25 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.pymesycalidad20.com/autoevaluar-conformidad-del-producto-pymes.html>.

- LÓPEZ, Elsa y JUÁREZ, Francisco. Apuntes de estadística descriptiva. México, D. F.: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente. 2004.
- La estandarización de procesos, una ventaja competitiva. [Blog]. (14 agosto de 2017). Disponible en: <http://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/la-estandarizacion-procesos-una-ventaja-competitiva/>
- La hoja de verificación en calidad: Qué es y cómo se hace [Blog]. (2 de agosto de 2016). Disponible en: <https://ingenioempresa.com/hoja-de-verificacion/>
- LASCURAIN Gutiérrez, Isabel. Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis (Maestra en Ingeniería de Calidad). México: Universidad Iberoamericana. 2012, 94 pp. Disponible en: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- MARTINEZ Fernández, Stefany. Propuesta de un modelo de estandarización en los procesos de producción en un conjunto de mypes de Villa El Salvador para la fabricación de puertas contraplacadas de madera. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 2013, 180 pp. Disponible en: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj89PXu5rUAhXGKyYKHcHGD0oQFggmMAA&url=http%3A%2F%2F repositorioacademico.upc.edu.pe%2Fupc%2Fbitstream%2F10757%2F305636%2F2%2Fmartinez_fs-rest-delfos.pdf&usg=AFQjCNH4E93mIS1r0uixuBDSL-QhSk3jpg&sig2=TCguCz32Cvr-Y1BkY_Snvg
- Percepción de la Calidad en los Clientes / ¿Mala Calidad "Hecho en Checoslovaquia? [Blog]. Bozo. (agosto de 2013). Disponible en: <http://blog.conducetuenpresa.com/2013/04/percepcion-de-la-calidad.html>
- POLO Reyes, Melva y GUZMÁN Sifuentes, Germán. Propuesta de mejora de estandarización en el proceso de calidad de servicio para el incremento de la productividad de la empresa corporación comercial Jersusalem S.A.C. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Trujillo, Perú: Universidad

Privada del Norte. 2013, 143 pp. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6399/Polo%20Reyes%2c%20Melva%20Elizabeth%20-%20Guzm%C3%A1n%20Sifuentes%2c%20Germ%C3%A1n%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- REYES Hernández, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. Tesis (Licenciada en Administración). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 2014, 165 pp. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- RIVAS, Rosa. Más de 60 intoxicados en el mejor restaurante del mundo. [en línea]. *Diario el País*. Madrid, España. 8 de marzo de 2013. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2017. (En sección: Actualidad). Disponible en: http://cultura.elpais.com/cultura/2013/03/08/actualidad/1362775959_175227.html
- RODRIGUEZ, Mauricio. El método MR maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios. Editorial Norma, 2005. 158 pp. ISBN9580491275, 9789580491279
- SEGUNDO Muelle cierra temporalmente 5 locales en Lima ante problemas de salubridad. [En línea]. *Perú Retail*. Lima, Perú. 7 de abril de 2017. [Fecha de consulta: 15 de mayo]. Disponible en: <http://www.peru-retail.com/segundo-muelle-cierra-temporalmente-5-locales-lima-ante-problemas-salubridad/>
- SERDA, José Enrique. Estandarización del proceso para la mejora de la productividad en el área de picking del almacén central Cencosud Ate, 2015. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. 2016.
- Taller práctico indicadores de gestión y control de gestión. [Material digital]. (6 de septiembre de 2014). Echevarría. Disponible en: <https://es.slideshare.net/CarlosEcheverria3/taller-practico-indicadores-de-gestion-y-control-de-gestion>
- UGAZ Flores, Luis. Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una

empresa de fabricación de lejías. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012, 127 pp. Disponible en:

file:///C:/Users/brenda/Desktop/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf

- Universidad de Jaén. [Boletín] (15 de junio de 2017). Disponible en: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/estu_cuasi.html
- URIARTE López, Juan. Propuesta de mejora de procesos, basado en normas de higiene para un restaurante. Tesis (Título de Maestro en Administración). México: Instituto Politécnico Nacional, 2015. 187pp. Disponible en: <http://148.204.210.201/tesis/1457543137397TESISJUANURIA.pdf>
- GRANDEZ Aguilar, Katerin. Estandarización del proceso de ensamblaje de equipos medioambientales para mejorar la calidad del producto en la empresa V&S LAB E.I.R.L. San Juan de Lurigancho. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Perú: Universidad César Vallejo, 2016.
- Valor, satisfacción y retención del cliente. [Material digital]. (11 de agosto de 2014). Gramajo. Disponible en: <https://prezi.com/6csnwe8okdbg/valor-satisfaccion-y-retencion-del-cliente/>
- VARGAS, Martha y ALDANA, Luzángela. Calidad y Servicio Concepto y herramientas. 3ra ed. Bogotá: Eco Ediciones, 2014. 290pp. ISB: 97895877110847
- 7 pasos para estandarizar los procesos de un negocio. [Boletín]. (31 de mayo de 2017). Disponible en: <https://pymex.pe/emprendedores/constitucion-y-formalizacion/7-pasos-para-estandarizar-los-procesos-de-un-negocio>

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Compra

FICHA DE COMPRA N° ____													
INSUMO ABARROTES	CARNES "DON PEDRO"	POLLO "AVICOLA MIRKO"	VERDURAS "SRA TERESA"	ABARROTES "LA CONCEPCIÓN"	FRUTAS "SRA PAMELA"	CONDIMENTOS "SHELVI"	PLÁSTICOS "PLÁSTIMAX"	GOLOSINAS "DON CARLOS"	CUMPLIMIENTO DE LUGAR DE COMPRA DETERMINADO	12,5	CUMPLIMIENTO DE DIAGRAMA PROCESO DE ABASTECIMIENTO	12,5	TOTAL %
										%		%	
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													
FECHA													

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Ficha de Control de existencias

FICHA DE CONTROL DE EXISTENCIAS DE _____						
	FECHA	UNIDADES	CANT. EXISTENTE	CANT. IMPLEMENTADA	CANT. PEDIDOS	CANT. SOBRANTE
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Anexo 3: Ficha de pedidos

FICHA DE PEDIDOS N° ____								
SEMANA N° ____ _/_/_ - _/_/_		1	2	3	4	5	6	7
LUNES	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
MARTES	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
MIÉRCOLES	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
JUEVES	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
VIERNES	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
SÁBADO	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							
DOMINGO	HORA DE LLAMADA							
	UNIDADES							

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Ficha de entrega de pedidos del mes.

FICHA DE ENTREGA DE PEDIDOS MES DE _____									
NRO	FECHA	PLACA	PERSONA QUE RECEPCIONA	N° PASAJEROS	N° TRIPULANTES	TOTAL	FIRMA	HORA FINAL DE PEDIDO	HORA DE ENTREGA
1	__/__/__							:	:
2	__/__/__							:	:
3	__/__/__							:	:
4	__/__/__							:	:
5	__/__/__							:	:
6	__/__/__							:	:
7	__/__/__							:	:
8	__/__/__							:	:
9	__/__/__							:	:
10	__/__/__							:	:
11	__/__/__							:	:
12	__/__/__							:	:
13	__/__/__							:	:
14	__/__/__							:	:
15	__/__/__							:	:
16	__/__/__							:	:
17	__/__/__							:	:
18	__/__/__							:	:
19	__/__/__							:	:
20	__/__/__							:	:
21	__/__/__							:	:
22	__/__/__							:	:
23	__/__/__							:	:
24	__/__/__							:	:
25	__/__/__							:	:
26	__/__/__							:	:
27	__/__/__							:	:
28	__/__/__							:	:
29	__/__/__							:	:
30	__/__/__							:	:
31	__/__/__							:	:

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Ficha de preparación

FICHA DE PREPARACIÓN DE: _____ (X unidades)				
INSUMOS	CANTIDAD	EQUIPO	TIEMPO	PREVENIR
*	*	*	*	*
*	*	*	*	*
*	*	*	*	*
*	*	*	*	*
DESARROLLO	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			*
Imagen	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			*
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			*
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			*
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			*
Diagrama de flujo de procedimiento				
OBSERVACIONES				
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6: Recopilación de datos de dimensión: capacidad de respuesta

RECOPIACIÓN DE DATOS DE DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	FECHA	NÚMERO DE PRODUCTOS OBSERVADOS (SIN RETRASO)	NÚMERO TOTAL DE PRODUCTOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA
1	--/--			
2	--/--			
3	--/--			
4	--/--			
5	--/--			
6	--/--			
7	--/--			
8	--/--			
9	--/--			
10	--/--			
11	--/--			
12	--/--			
13	--/--			
14	--/--			
15	--/--			
16	--/--			
17	--/--			
18	--/--			
19	--/--			
20	--/--			
21	--/--			
22	--/--			
23	--/--			
24	--/--			
25	--/--			
26	--/--			
27	--/--			
28	--/--			
29	--/--			
30	--/--			
31	--/--			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7: Recopilación de Datos de Dimensión: no conformidad de producto.

	FECHA	A	B	C	D	E	PEDIDOS ENTREGADOS	PUNTOS DE NO CONFORMIDAD	% DE NO CONFORMIDAD
1	__/__/__								
2	__/__/__								
3	__/__/__								
4	__/__/__								
5	__/__/__								
6	__/__/__								
7	__/__/__								
8	__/__/__								
9	__/__/__								
10	__/__/__								
11	__/__/__								
12	__/__/__								
13	__/__/__								
14	__/__/__								
15	__/__/__								
16	__/__/__								
17	__/__/__								
18	__/__/__								
19	__/__/__								
20	__/__/__								
21	__/__/__								
22	__/__/__								
23	__/__/__								
24	__/__/__								
25	__/__/__								
26	__/__/__								
27	__/__/__								
28	__/__/__								
29	__/__/__								
30	__/__/__								

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9: Datos de Dimensión: estandarización del trabajo - agosto

ESTANDARIZACIÓN DEL TRABAJO						
	1ER (25%)	2 DO (25%)	3 ERO (25%)	4 TO (25%)	100	100
FECHA	ETAPA DE COMPRA %	ETAPA DE PEDIDOS	ETAPA CONTROL EXISTENCIAS	PEDIDOS DEL MES	TOTAL %	TOTAL DECIMALES
01/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
02/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
03/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
04/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
05/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
06/08/2017	25	25	25	16,67	91,67	0,92
07/08/2017	0	25	25	16,67	66,67	0,67
08/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
09/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
10/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
11/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
12/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
13/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
14/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
15/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
16/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
17/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
18/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
19/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
20/08/2017	25	25	25	16,67	91,67	0,92
21/08/2017	25	25	25	16,67	91,67	0,92
22/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
23/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
24/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
25/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
26/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
27/08/2017	25	25	20	22,22	92,22	0,92
28/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
29/08/2017	25	25	25	16,67	91,67	0,92
30/08/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
31/08/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10: Datos de Dimensión: estandarización del trabajo - septiembre

ESTANDARIZACIÓN DEL TRABAJO						
	1ER (25%)	2 DO (25%)	3 ERO (25%)	4 TO (25%)	100	100
FECHA	ETAPA DE COMPRA %	ETAPA DE PEDIDOS	ETAPA CONTROL EXISTENCIAS	PEDIDOS DEL MES	TOTAL %	TOTAL DECIMALES
01/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
02/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
03/09/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
04/09/2017	25	25	25	16,67	91,67	0,92
05/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
06/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
07/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
08/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
09/09/2017	25	25	25	19,44	94,44	0,94
10/09/2017	0	25	25	16,67	66,67	0,67
11/09/2017	0	25	25	19,44	69,44	0,69
12/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
13/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
14/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
15/09/2017	0	25	25	22,22	72,22	0,72
16/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
17/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
18/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
19/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
20/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
21/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
22/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
23/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
24/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
25/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
26/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
27/09/2017	25	25	20	22,22	92,22	0,92
28/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97
29/09/2017	25	25	25	22,22	97,22	0,97

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11: Datos de Dimensión: estandarización del producto - agosto

ESTANDARIZACIÓN DEL PRODUCTO AGOSTO							100
AGOSTO	FICHA DE PREPARACIÓN	DIAGRAM. PROCESO COCINADO DE ARROZ	DIAGRAM. PROCESOS SANCOCHADO PAPA	DIAGRAM. PROCESO LAVADO Y PELADO DE VERDURAS	DIAGRAM DE SERVIDO	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES%	TOTAL %
01/08/2017	20	20	20	20	20	100	1,00
02/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
03/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
04/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
05/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
06/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
07/08/2017	20	20	20	0	20	80	0,80
08/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
09/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
10/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
11/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
12/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
13/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
14/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
15/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
16/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
17/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
18/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
19/08/2017	0	20	0	20	20	60	0,60
20/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
21/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
22/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
23/08/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
24/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
25/08/2017	0	20	0	20	20	60	0,60
26/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
27/08/2017	0	0	20	20	20	60	0,60
28/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
29/08/2017	20	20	20	0	20	80	0,80
30/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
31/08/2017	0	20	20	20	20	80	0,80

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12: Datos de Dimensión: estandarización del producto - septiembre

ESTANDARIZACIÓN DEL PRODUCTO SEPTIEMBRE						100	
SEPTIEMBRE	FICHA DE PREPARACIÓN	DIAGRAM. PROCESO COCINADO DE ARROZ	DIAGRAM. PROCESOS SANCOCHADO PAPA	DIAGRAM. PROCESO LAVADO Y PELADO DE VERDURAS	DIAGRAM DE SERVIDO	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES%	TOTAL %
01/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
02/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
03/09/2017	20	20	20	20	20	100	1,00
04/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
05/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
06/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
07/09/2017	20	20	20	0	20	80	0,80
08/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
09/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
10/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
11/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
12/09/2017	0	0	20	20	20	60	0,60
13/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
14/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
15/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
16/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
17/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
18/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
19/09/2017	0	0	0	0	20	20	0,20
20/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
21/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
22/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
23/09/2017	0	0	0	20	20	40	0,40
24/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
25/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
26/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60
27/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
28/09/2017	0	20	20	20	20	80	0,80
29/09/2017	0	20	20	0	20	60	0,60

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 13: Certificado de validez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	VARIABLES? DIMENSIONE? INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Estandarización de procesos							
1	DIMENSIÓN 1							
	Estandarización de trabajo	✓		✓		✓		
2	DIMENSIÓN 2							
	Estandarización de producto	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad							
1	DIMENSIÓN 1:							
	Capacidad de respuesta	✓		✓		✓		
2	DIMENSIÓN 2:							
	No conformidad del producto	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Silvia María Corallo Pave DNI: 42203023

Especialidad del validador: Industria Sostenible

11 de 10 del 2017


 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 14: Certificado de validez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Estandarización de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	DIMENSIÓN 1 Estandarización de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	DIMENSIÓN 2 Estandarización de producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	DIMENSIÓN 2: No conformidad del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CUBAS VALDIVIA OSCAR DNI: 08082677

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION

11 de 10 del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 15: Certificado de validez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES? DIMENSIONE? INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Estandarización de procesos			✓				
1	DIMENSIÓN 1 Estandarización de trabajo			✓				
2	DIMENSIÓN 2 Estandarización de producto			✓				
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad			✓				
1	DIMENSIÓN 1 Capacidad de respuesta			✓				
2	DIMENSIÓN 2 No conformidad del producto			✓				

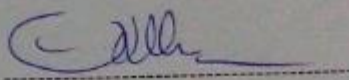
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fernando Sessa Apaza DNI: 40375320

Especialidad del validador: Ing. Agr. Industrial

Lima, 06 de 11 del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 16: II Certificado de validez por programa Turnitin 2017 II

feedback studio **Brenda Milagros Jacay Baldeon** | Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimento. ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO EMPRESARIAL

AUTORA

Jacay Baldeón, Brenda Milagros

ASESOR:

Mg. Suca Apaza, Guido

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y procesos de producción

LIMA - PERÚ

2017

Resumen de coincidencias
✕

10 %

3	Entregado a UNAPEC Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	64.69.34.69 Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	repository.lasallista.ed... Fuente de Internet	<1 %	>
9	www.lajpe.org Fuente de Internet	<1 %	>
10	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %	>

Anexo 17: Fotos



	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 93 de 110
---	--	--

Yo, JACAY BALDEON BRENDA MILAGROS, identificado con DNI N° 76319433, egresado de la Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Aplicación de la estandarización de procesos para la mejora de la calidad en el área operativa en el concesionario de alimentos preparados Sulema, San Martín de Porres, 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 76319433

FECHA: 18 DE ENERO DEL 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

