



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante
en el distrito de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Cruzado Carbajal, Angela Elizabeth (orcid.org/0000-0002-4170-179x)

ASESORES:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amada madre, que por su guía y
cariño he logrado lo que soy hoy día

A mi padre por su amor, cariño y su amplio
apoyo.

Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios, que me ha brindado la fortaleza para seguir adelante.

Un especial agradecimiento a mis padres, que sin su apoyo y amor esta investigación no sería posible.

A mis asesores por la guía, compartir sus conocimientos y experiencias para la realización de la presente tesis.

Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio.....	16
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimientos	19
3.7. Rigor científico	20
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?	24
Tabla 2	¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?	27
Tabla 3	¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?	29
Tabla 4	¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?	31
Tabla 5	¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?	33
Tabla 6	¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?	35
Tabla 7	¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?.....	37
Tabla 8	¿ Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de diseño cualitativo.....	16
----------	------------------------------------	----

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo proponer un diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo. Se utiliza una metodología basada en un enfoque de investigación básica, empleando técnicas cualitativas como entrevistas y análisis documental. El análisis de datos se realiza meticulosamente, identificando patrones y temas recurrentes. Se aplica una reducción fenomenológica para comprender las vivencias de los participantes, utilizando métodos cualitativos como observación y entrevistas en profundidad. El estudio adopta una perspectiva propositiva, buscando ofrecer soluciones a los problemas identificados en la gestión administrativa mediante el desarrollo de un diseño de procesos. Los resultados de la investigación mostraron la necesidad de establecer procesos estandarizados y se ha resaltado la importancia de implementar un modelo de gestión administrativa. Los procesos diseñados persiguen la optimización de la gestión administrativa, la estandarización de los procedimientos, el aumento de la eficiencia y el control de las operaciones del restaurante. Se concluye que la estandarización de procesos ayudará significativamente a la gestión administrativa en un restaurante de comida criolla en Chiclayo.

Palabras clave: diseño de procesos, gestión administrativa, análisis, estrategias

ABSTRACT

The objective of this research is to propose a process design to improve administrative management in a restaurant specialized in Creole cuisine in Chiclayo. A methodology based on a basic research approach is used, employing qualitative techniques such as interviews and documentary analysis. Data analysis is carried out meticulously, identifying patterns and recurring themes. A phenomenological reduction is applied to understand the experiences of the participants, using qualitative methods such as observation and in-depth interviews. The study adopts a proactive perspective, seeking to offer solutions to the problems identified in administrative management through the development of a process design. The results of the research showed the need to establish standardized processes and highlighted the importance of implementing an administrative management model. The processes designed aim to optimize administrative management, standardize procedures, increase efficiency and control the restaurant's operations. It is concluded that the standardization of processes will significantly help the administrative management of a Creole food restaurant in Chiclayo.

Keywords: process design, administrative management, analysis, strategies.

I. INTRODUCCIÓN

El diseño de procesos constituye un componente crucial en el ámbito de la gestión administrativa empresarial. Consiste en un procedimiento que involucra la identificación, análisis, modelado y mejora de los procesos operativos ya establecidos, con el fin de aumentar tanto la eficiencia como la efectividad de las actividades operativas, además de elevar la calidad del servicio o producto ofrecido al cliente. El diseño de procesos se presenta como una herramienta sumamente valiosa para aquellas organizaciones que buscan potenciar su desempeño y elevar su nivel de competitividad en un entorno empresarial caracterizado por desafíos crecientes (Carballo Mendivil y et al., 2019; Barros, 2017; Minnullin y et al., 2019).

La gestión administrativa es una parte fundamental de las empresas y organizaciones, encargándose de las etapas del proceso administrativo y poder alcanzar los propósitos establecidos por la organización. Por la constante evolución del entorno empresarial y los cambios en la tecnología, regulación y competencia, ha generado una constante necesidad de adaptación y mejora en los procesos de la organización, requiriendo que sus procesos se encuentren claramente definidos (Álvarez-Silva y et al., 2020; González y et al., 2020; Ridei y et al., 2021)

A nivel global, aún persisten numerosas organizaciones que no otorgan la debida relevancia a este aspecto, lo cual genera complicaciones en la gestión empresarial y, en última instancia, impacta la rentabilidad de la compañía. Muchas de las dificultades presentes en una empresa, como la inadecuada agrupación de los procesos, la ausencia de uno o más de ellos, la carencia de estandarización en los procesos, la falta de integración entre los mismos, los retrasos en los plazos, los errores en la producción y la falta de alineación entre los objetivos, dificultan la capacidad de reconocer posibilidades de mejora y supervisar los resultados alcanzados, y son consecuencia de la carencia de un diseño de procesos apropiado, lo cual resulta en una falta de eficiencia en la gestión empresarial, limitando su habilidad para ajustarse a las transformaciones del mercado y perjudicando su competitividad. En la era de la transformación digital, el diseño de procesos adquiere una importancia crítica para la implementación de tecnologías y herramientas digitales en la empresa. Una gestión adecuada de los procesos puede

ayudar a identificar oportunidades de automatización, mejorar la integración de los sistemas y herramientas digitales, y elevar la experiencia del usuario (Iqbal y Suzianti, 2021; AlMulhim, 2023; Sato y et al., 2022; Wang, 2022).

Muchas empresas peruanas enfrentan dificultades para diseñar procesos eficientes debido a la falta de conocimientos y capacitación en este tema, en su mayoría no tienen una cultura de mejora continua y no consideran el diseño de procesos como una actividad importante para su gestión, afectando negativamente en la competitividad de las empresas. La falta de procesos bien diseñados puede generar problemas en la producción y en la identificación de oportunidades de mejora, falta de capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos, lo que puede afectar la implementación de tecnologías y herramientas digitales y la aptitud de las organizaciones para competir en un entorno de mercado cada vez más demandante (Valencia y Duche, 2019; Rojas, 2018, Inga y Aranda, 2020)

En la región Lambayeque, la falta de gestión de procesos puede incidir en la calidad de los productos y servicios proporcionados por las empresas, lo que puede llevar a una pérdida de la confianza de los clientes y una disminución en las ventas. La falta de una cultura de procesos y la resistencia al cambio son factores que obstaculizan la implementación de procesos bien definidos en la gestión empresarial. Por lo tanto, es necesario que las empresas inviertan en capacitación y formación para su personal en esta área, así como en la adopción de tecnologías digitales (Córdova y et al., 2022)

El presente proyecto trata sobre un restaurante familiar en la ciudad de Chiclayo, el cual tiene una trayectoria de 5 años, se da en un entorno familiar, es administrado por la cofundadora del negocio. Es un restaurante en donde se ofrecen alimentos sencillos a precios accesibles al bolsillo de una familia de clase media, su característica principal es la confiabilidad que ofrece productos sanos, nutritivos, frescos, a precios moderados y con buena sazón. Se especializa en la preparación y venta de desayunos y almuerzos todos los días de la semana, con un menú variado y sobre todo nutritivo.

La problemática radica en que la funcionalidad del restaurante se basa en un enfoque empírico, careciendo de estandarización en los procesos. Esto resulta en

retrasos en la preparación y entrega de pedidos, confusiones en la toma de pedidos y comunicación entre departamentos, falta de eficiencia en la gestión del personal y dificultades en la gestión del inventario y en la planificación de compras. Por ende, es esencial contar con un diseño de procesos claro y organizado que asegure la eficiencia, calidad y rentabilidad en la gestión del restaurante.

Esta investigación surge a raíz de la incógnita ¿De qué manera el diseño de procesos mejorará la gestión administrativa en un restaurante en el distrito Chiclayo?

La justificación práctica del proyecto se basa en la necesidad de implementar un diseño de procesos. Este diseño permite identificar áreas de debilidad y establecer una estructura más eficiente. Mediante el establecimiento de metas, la estandarización de procesos y la asignación de roles claros, se logra un mayor control de inventarios, mejor calidad en la preparación de alimentos, reducción de tiempos y una mejora en el servicio al cliente. Además, la estandarización de procesos genera una imagen positiva de la empresa y aumenta la confianza de los clientes, impulsando así el éxito y prosperidad del negocio.

Como justificación teórica y metodológica, busca aportar información útil a restaurantes que no cuentan con procesos establecidos, proponiendo un modelo de un diseño de procesos en un restaurante para mejorar la gestión administrativa del mismo, sirviendo como base de análisis para futuros estudios y guía para los gestores de restaurantes, conociendo las ventajas y desventajas de realizar un diseño de procesos.

Esta investigación tiene por objetivo general: Proponer un diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en el restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo; y como objetivos específicos: Describir la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo, identificar los procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo, validar el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la presente investigación, se ha tomado como base una amplia gama de estudios realizados a nivel nacional e internacional. Entre las fuentes de referencia más destacadas, se pueden mencionar las siguientes:

En el ámbito nacional tenemos a Licas Huarcaya y et al. (2022), realizó una investigación cuyo objetivo radicó en la elaboración de una descripción rigurosa y detallada acerca del nivel de satisfacción laboral experimentado por los docentes que desempeñan su labor en la institución universitaria objeto de examen. La metodología empleada fue de enfoque descriptivo que incluyó la aplicación de una encuesta compuesta por preguntas de tipo Escala de Likert, con el fin de evaluar diversos aspectos vinculados a la satisfacción laboral. Los resultados más significativos señalan que el nivel general de satisfacción laboral entre los docentes se sitúa en un nivel moderado, obteniendo una puntuación promedio de 3.5 sobre 5 en la escala utilizada. Los aspectos mejor evaluados por los docentes se refieren al ambiente laboral y las relaciones interpersonales, mientras que los aspectos menos valorados se relacionan con la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional. En conclusión, el presente estudio ha posibilitado adquirir un entendimiento exhaustivo del grado de satisfacción laboral de los profesores que laboran en la institución universitaria analizada. Asimismo, brinda sugerencias destinadas a mejorar tanto su bienestar laboral como su desempeño académico.

Cabe mencionar, el objetivo de la investigación realizada por Córdova y et al. (2022) consistió en analizar la gestión administrativa de las municipalidades en Perú durante la pandemia Covid-19. Aplicó una metodología basada en la utilización de un cuestionario previamente diseñado, cuyos resultados fueron contrastados con fundamentos teóricos en el ámbito de la gestión administrativa. Los resultados obtenidos revelaron que las municipalidades enfrentaron dificultades en el ámbito laboral y familiar debido a la falta de un plan de contingencia adecuado para enfrentar la emergencia a nivel nacional. Además, se identificaron desafíos específicos como el acceso limitado a recursos tecnológicos y el aumento del trabajo remoto. En consecuencia, se concluyó que es fundamental implementar medidas específicas que aseguren la protección y el bienestar de los empleados

del municipio durante situaciones de emergencia como una pandemia, recomendándose el fortalecimiento de los sistemas tecnológicos y mejorar los canales de comunicación entre empleados y autoridades municipales.

Asimismo, La Torre-Torres y et al. (2022), realizó un estudio de investigación con el objetivo de identificar los factores que ejercen influencia en el desempeño laboral y analizar el impacto de estos factores en dicho desempeño. Para lograr este propósito, se empleó una metodología mixta de estudio descriptivo que involucró la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Los resultados revelaron que existen diversos elementos que ejercen influencia en el desempeño laboral, tales como la capacitación y desarrollo del personal, la motivación y satisfacción en el trabajo, las condiciones laborales y un liderazgo eficaz. Asimismo, se observó que una gestión administrativa adecuada puede generar un impacto significativo en la mejora del desempeño laboral. En conclusión, esta investigación evidenció la presencia de múltiples factores que influyen en el desempeño laboral y resalta la importancia de una gestión administrativa adecuada para lograr mejoras significativas en dicho desempeño.

En el mismo sentido, Valles-Coral (2019), quien realizó un estudio de investigación cuyo objetivo consistió en presentar un modelo de gestión de la investigación, con el propósito de impulsar el crecimiento y la ampliación de la producción científica de los profesores universitarios en el territorio peruano. Se aplicó una metodología basada en la exploración bibliográfica y el análisis documental, con el propósito de reconocer y determinar las prácticas más sobresalientes en cuanto a la administración de la investigación y adaptarlas al contexto peruano. Los resultados más destacados de este estudio indican que el modelo propuesto puede ser implementado con éxito en las universidades peruanas. Su aplicación conlleva mejoras significativas en la producción científica, así como un aumento en su visibilidad tanto a nivel nacional como internacional. En conclusión, este estudio ofrece un enfoque novedoso y eficaz que propone un modelo para fomentar el incremento de la producción científica en el contexto universitario de Perú.

De la misma forma, Rojas (2018) realizó una investigación cuyo objetivo era proponer una metodología para el diseño de procesos en empresas de ingeniería

que aborde la necesidad de crear un nuevo proceso caracterizado por su flexibilidad y adaptación a los cambios del entorno. La metodología aplicada en esta investigación se basó en un estudio exhaustivo de antecedentes y en el análisis de los factores que se relacionan con la problemática planteada. Los resultados más significativos indican que la metodología propuesta logra mejorar de manera considerable los procesos en empresas de ingeniería, al proporcionar una guía práctica y útil para incrementar su flexibilidad y adaptabilidad a los cambios del entorno. En conclusión, esta investigación presenta una metodología de gran valor para el diseño de procesos en empresas de ingeniería, que aborda la necesidad de crear un nuevo proceso flexible y adaptable a los cambios del entorno.

En el ámbito internacional tenemos a Naranjo y et al. (2022) realizó una investigación cuyo objetivo de esta investigación fue analizar el impacto de la gestión administrativa en las Pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador. Para ello, se utilizó un enfoque metodológico mixto con alcance exploratorio-descriptivo, que consistió en recabar datos a través de una investigación de campo y analizarlos mediante tablas y gráficos de dispersión. Los resultados obtenidos indicaron que los factores de planificación, organización, dirección y control tienen un impacto considerable en las actividades que realizan las Pymes del sector comercial y se evidenció la importancia de la educación empresarial para los gerentes o propietarios de estas empresas, ya que les permite desarrollarlas de manera estable en el mercado. En conclusión, esta investigación destaca la importancia de una adecuada gestión administrativa para el éxito y crecimiento sostenible de las Pymes del sector comercial, y resalta la necesidad de una formación empresarial continua para los gerentes o propietarios de estas empresas.

Asimismo, Llerena y Lombardo (2022), realizó una investigación cuyo objetivo fue desarrollar una aplicación web móvil para mejorar la gestión administrativa de la Coordinación Zonal 05 de Salud en base al plan de vacunación orientado por el gobierno central para centralizar la información que anteriormente se registraban mediante matrices y hojas de Excel. La metodología utilizada en esta investigación fue la metodología de Programación Extrema (XP), la cual se enfoca en agrupar las cuatro fases más importantes bajo el contexto de actividades estructurales. Los

resultados más importantes incluyen una mejora significativa en la eficiencia y precisión del registro y seguimiento de los datos relacionados con el proceso de vacunación. La aplicación permitió a los usuarios actualizar información en tiempo real, lo que mejoró la toma de decisiones y facilitó la coordinación entre diferentes áreas involucradas en el proceso. En conclusión, esta investigación demuestra que el uso de una aplicación web móvil puede mejorar significativamente la gestión administrativa del proceso de vacunación masiva. La implementación exitosa de esta herramienta puede tener un impacto positivo en la eficiencia y efectividad del proceso, lo que puede contribuir a reducir los efectos negativos causados por pandemias como COVID-19.

Asimismo, en la investigación realizada por Trofymchuk y et al. (2022) su objetivo fue proporcionar una solución innovadora para la gestión administrativa a través de la implementación de un sistema de soporte de información y análisis. La metodología aplicada en esta investigación se basó en la recopilación y análisis de datos teóricos y experimentales, lo que permitió obtener resultados significativos. Los resultados clave de esta investigación incluyen la creación de un sistema de soporte de información y análisis estándar para organismos autónomos, y el desarrollo de un sistema similar para el uso eficiente de los recursos naturales por parte del gobierno a nivel nacional y regional. En conclusión, esta investigación representa un paso significativo hacia adelante en la gestión administrativa al proporcionar soluciones innovadoras a través del uso efectivo del sistema típico de soporte de información y análisis.

En la misma línea, Sánchez y Mariño (2021) cuyo objetivo es mejorar la gestión de la documentación digital de los salarios de los empleados universitarios mediante la implementación de un repositorio administrativo de acceso abierto. La investigación utilizó un enfoque descriptivo y un procedimiento ad-hoc. Los resultados de la investigación mostraron que la implementación del repositorio digital administrativo permitió mejorar los procesos de documentación digital de los haberes de los agentes de la universidad. Se concluye que, el repositorio digital administrativo permitió controlar y gestionar la información de manera eficiente, lo que a su vez apoyó la toma de decisiones en la gestión administrativa.

En el mismo sentido, Chandra y et al. (2020) realizó una investigación cuyo objetivo era diseñar un proceso de negocio o solución de gestión escolar adecuada para escuelas privadas, específicamente Widuri Indah School. La metodología aplicada en esta investigación se basó en el uso de métodos cualitativos como la observación y la entrevista. Los resultados más importantes de esta investigación muestran que la integración de un sistema de gestión escolar basado en la nube puede generar mejoras significativas, como la interoperabilidad, flexibilidad, gestión de datos y eficiencia. Estos beneficios pueden mejorar los procesos comerciales generales de las escuelas privadas como Widuri Indah School. En conclusión, este estudio proporciona una guía para que las escuelas privadas adquieran un sistema de gestión escolar basado en la nube que pueda mejorar sus procesos comerciales.

Asimismo, Cerda y et al. (2019), quienes llevaron a cabo una investigación internacional con el propósito de proponer un procedimiento metodológico para el diseño de procesos sostenibles en la agroindustria. La metodología empleada se basó en métodos históricos y lógicos, y los resultados revelaron una propuesta metodológica que considera indicadores técnicos, económicos, ambientales, sociales y de calidad desde las primeras etapas del diseño. Se concluyó que esta propuesta puede contribuir al desarrollo socioeconómico de la agroindustria y se recomienda su aplicación en pequeñas y medianas empresas, enfocándose en criterios técnicos, sostenibles y de calidad. En conclusión, esta investigación proporciona una guía metodológica para mejorar los procesos en la agroindustria y fomentar su desarrollo socioeconómico.

A lo largo de la historia, se han desarrollado varias teorías y enfoques para el diseño de procesos que han evolucionado con el tiempo. En este sentido, entre las teorías más relevantes podemos mencionar:

La teoría de la reingeniería de procesos, concebida por Hammer y Champy en 1993, plantea la necesidad de que las organizaciones emprendan una transformación radical en sus procesos de negocio, con el objetivo de obtener mejoras significativas en la eficiencia y calidad de sus operaciones, lo cual repercute en un desempeño organizacional más destacado. En contraposición a las mejoras incrementales, los autores defienden la idea de que las empresas

deben replantear y rediseñar integralmente sus procesos, haciendo uso de la tecnología y aprovechando de manera más efectiva el potencial humano. Esta teoría promueve la ruptura de las prácticas y estructuras tradicionales, a fin de lograr cambios radicales que impulsen la competitividad (Hammer y Champy, 2005)

También tenemos, la teoría de la Mejora Continua de Deming propuesta por W. Edwards Deming en 1986 se centra en la idea de lograr un mejor desempeño organizacional a través de la optimización de los procesos y la participación activa de los empleados. Se basa en catorce principios que abarcan diversos aspectos de la gestión empresarial, promoviendo la planificación, el liderazgo, la toma de decisiones basada en datos y la mejora continua. Esta teoría destaca la importancia de la recopilación de datos, el análisis estadístico, la retroalimentación constante y la participación de todos los niveles de la organización para lograr mejoras sostenibles (Montesinos y et al.,2020; Deming, 2000).

Se considera de igual importancia, la teoría de Procesos Basada en Actividades, propuesta por Davenport en 1993, se centra en el análisis y la mejora de los procesos organizacionales desde la perspectiva de las actividades individuales que los componen. Esta teoría sugiere que al comprender y optimizar las actividades específicas dentro de un proceso, es posible lograr mejoras significativas en la eficiencia y efectividad del proceso en su conjunto. Davenport destaca la importancia de identificar las actividades clave, analizar su secuencia y eliminar o mejorar aquellas que no agreguen valor (Serrano y Ortiz, 2012).

Cabe mencionar, La teoría del Diseño de Procesos Basado en la Innovación se enfoca en la creación de procesos que fomenten la innovación y la capacidad de adaptación en las organizaciones. David A. Garvin presentó esta teoría en 1993, la cual propone que los procesos deben ser diseñados de manera flexible para permitir la experimentación, la creatividad y el aprendizaje continuo. Garvin sostiene que la innovación en los procesos puede generar ventajas competitivas sostenibles y promover el crecimiento y la adaptabilidad en entornos cambiantes (Garvin, 1993/1994)

Para el presente proyecto se ha considerado trabajar con la teoría de la Mejora Continua de Deming, comprende cuatro dimensiones esenciales conocido como el

ciclo PDCA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Cada una de estas dimensiones desempeña un papel primordial en el proceso de mejora continua, y se establecen indicadores específicos para evaluar el progreso en cada etapa (Deming, 2000)

La primera dimensión, Planificar, implica la identificación precisa de los objetivos a alcanzar y la elaboración de un plan detallado para lograrlos. En esta fase, se realiza un análisis exhaustivo de las causas subyacentes de los problemas identificados, se priorizan los problemas en función de su impacto y se planifican las acciones correctivas correspondientes. Los indicadores clave en esta dimensión incluyen la definición clara y medible de los objetivos, el análisis meticuloso de las causas, la priorización efectiva de los problemas y la elaboración de un plan riguroso de acciones correctivas.

La segunda dimensión, Hacer, se refiere a la implementación de las acciones planificadas y la recolección de datos relevantes para evaluar su efectividad. Durante esta etapa, se realiza una medición sistemática de las acciones implementadas y se recopilan datos precisos sobre su desempeño. Los indicadores clave incluyen la medición precisa de las acciones y la recopilación de datos pertinentes para evaluar el impacto y el logro de los objetivos establecidos.

La tercera dimensión, Verificar, implica una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos a partir de las acciones implementadas. Se examinan los datos recopilados durante la etapa de Hacer para determinar si las acciones han logrado los resultados esperados. Los indicadores clave en esta dimensión son la verificación de los resultados y la retroalimentación constante con los colaboradores para evaluar el progreso y la efectividad de las acciones de mejora.

La cuarta dimensión, Actuar, implica tomar decisiones basadas en los resultados obtenidos durante la etapa de Verificar. Si los resultados son satisfactorios, se continúa implementando las acciones de mejora y se establece un nuevo punto de referencia para el siguiente ciclo PDCA. En caso de que los resultados no cumplan con las expectativas, se realizan ajustes y se toman acciones correctivas. Los indicadores clave en esta dimensión son las acciones de mejora y los ajustes realizados para garantizar una mejora continua y sostenible.

Existen diversas teorías que han surgido en el tiempo para explicar y comprender las dimensiones de la gestión administrativa. Entre ellas tenemos:

La teoría de la contingencia sostiene que no existe una forma única y universal de gestionar las organizaciones, sino que la gestión debe adaptarse a las circunstancias específicas de cada situación. Es decir, que la gestión administrativa debe ser flexible y adaptarse al entorno en el que se desenvuelve la organización. Esta teoría fue propuesta por Lawrence y Lorsch en 1967. Las dimensiones de la teoría de la contingencia son: estructura, tecnología, tamaño, entorno, cultura y estrategia. Los indicadores de la teoría de la contingencia son la adaptación, la flexibilidad y la eficiencia en la gestión (Zapata, 2014)

Asimismo, la Teoría General de la Administración desarrollada por Chiavenato constituye un enfoque amplio y sistemático con el propósito de comprender los principios y conceptos fundamentales de la administración en el contexto organizativo. Esta teoría abarca áreas clave de la gestión, como la planificación, organización, dirección y control, y proporciona un marco de referencia integral para entender cómo se llevan a cabo estas funciones en diferentes contextos organizativos. Además, la Teoría General de la Administración de Chiavenato se basa en un enfoque científico que busca comprender y mejorar los procesos administrativos en distintos tipos de organizaciones. A través de su marco conceptual y herramientas prácticas, ofrece un análisis detallado y la optimización de aspectos clave como la estructura organizativa, la toma de decisiones, la motivación y el liderazgo, entre otros (Chiavenato, 2007)

Es relevante mencionar, la teoría del ciclo de vida organizacional sostiene que las organizaciones atraviesan diferentes etapas a lo largo de su existencia, y que en cada etapa requieren de una gestión específica. Esta teoría fue propuesta por Ichak Adizes en 1988. Las dimensiones de la teoría del ciclo de vida organizacional son: crecimiento, estabilidad, crisis y renovación. Los indicadores de la teoría del ciclo de vida organizacional son el diagnóstico, la gestión del cambio y la renovación (ICHAK, 1994)

Asimismo, Fred Fiedler propuso en 1967 la teoría de la contingencia del liderazgo, que sostiene que la eficacia del liderazgo depende de la interacción entre el estilo

de liderazgo y las características de la situación. Según esta teoría, los líderes pueden ser clasificados como orientados a las tareas o orientados a las relaciones, y la efectividad de cada estilo de liderazgo dependerá del grado de favorabilidad de la situación. Fiedler argumenta que el rendimiento de un grupo se maximiza cuando se combina un líder con un estilo de liderazgo adecuado a la situación (Hill, 1969)

En el mismo sentido, La teoría de BPM (Business Process Management) se fundamenta en la gestión sistemática y continua de los procesos empresariales con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y agilidad organizacional. Dicha teoría implica la documentación, análisis, diseño, implementación, ejecución, monitoreo y mejora constante de los procesos para optimizar su rendimiento. Entre los destacados autores en el campo de BPM se encuentra Thomas H. Davenport, experto reconocido en gestión empresarial y procesos, en 1993 Davenport introdujo el concepto de reingeniería de procesos, subrayando la importancia de repensar y rediseñar los procesos para lograr mejoras radicales en el desempeño empresarial. Otro autor relevante en el ámbito de BPM es Michael Hammer, quien junto a James Champy, propuso la reingeniería de procesos en 1993 argumentaron que la reingeniería de procesos posibilita cambios fundamentales y drásticos en los procesos existentes para alcanzar mejoras significativas en la productividad y calidad. Además, Howard Smith y Peter Fingar en el 2003, promovieron el concepto de BPM como una disciplina gerencial que integra la tecnología de la información con el diseño y la gestión de los procesos empresariales (Hitpass, 2017).

Para el presente proyecto se ha considerado trabajar con la teoría general de la administración de Chiavenato, la cual se compone de diversas dimensiones fundamentales que permiten el adecuado funcionamiento y desarrollo de las organizaciones. Estas dimensiones son: planificar, organizar, dirigir y controlar. A continuación, se describirán brevemente cada una de ellas, junto con sus respectivos indicadores (Robbins y et al., 2017; Daft, 2019)

La planificación es una dimensión esencial en la administración, ya que implica establecer los objetivos, planes y metas que guiarán las acciones de la organización. Los objetivos representan los resultados específicos que se pretenden alcanzar, mientras que los planes son las estrategias y acciones

diseñadas para lograr dichos objetivos. Las metas, por su parte, son los hitos intermedios que se establecen para evaluar el progreso hacia la consecución de los objetivos. Para medir la efectividad de la planificación, se pueden considerar indicadores como la claridad de los objetivos establecidos, la coherencia entre los planes y los objetivos, así como la viabilidad y la adecuación de los recursos asignados para alcanzar las metas.

La dimensión de organización se refiere a la estructura y administración de los recursos humanos y materiales de la organización. En este sentido, implica establecer la estructura organizativa, definir las responsabilidades y relaciones de autoridad, así como garantizar la adecuada asignación de recursos. Un indicador relevante para evaluar esta dimensión es la eficiencia en la asignación de tareas y responsabilidades, así como la existencia de una comunicación clara y fluida dentro de la organización,

La dirección es otra dimensión crucial de la administración, la cual implica motivar, liderar y comunicarse eficazmente con los miembros de la organización. La motivación se refiere al impulso interno que dirige el comportamiento de las personas hacia el logro de los objetivos organizacionales. El liderazgo, por su parte, implica influir en los demás para lograr dichos objetivos. La comunicación efectiva permite transmitir información, ideas y expectativas de manera clara y comprensible. Para evaluar esta dimensión, se pueden considerar indicadores como el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados, la calidad de las relaciones laborales, la efectividad del liderazgo y la fluidez de la comunicación organizacional.

La dimensión de control tiene como objetivo monitorear y evaluar el desempeño de la organización y sus miembros, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos y corrigiendo cualquier desviación que pueda surgir. En esta dimensión, se implementan sistemas de seguimiento y control, se establecen estándares de desempeño y se toman medidas correctivas cuando sea necesario. Los indicadores de esta dimensión se manifiestan en la medición y evaluación del desempeño, el cumplimiento de los estándares establecidos, la detección y corrección de desviaciones y la mejora continua de los procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En el presente proyecto, se empleó la metodología de investigación básica o pura, la cual se llevó a cabo con el propósito de abordar la problemática identificada y describir en detalle dicho problema. La investigación básica tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento fundamental en un área específica sin buscar aplicaciones prácticas directas. Su enfoque no radica en la resolución de problemas, sino en la utilización de teorías científicas para comprender un problema identificado en un contexto de investigación. Es importante destacar que este tipo de investigación no implica la solución de problemas, sino que proporciona una base teórica para otros tipos de investigaciones. Dentro de la investigación básica se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos e incluso correlacionales (D'Aquino y Barrón, 2020; Aria, 2020)

El enfoque metodológico seleccionado para este estudio será cualitativo. Los investigadores que emplean este enfoque se dedican a comprender una situación social en su totalidad, considerando tanto sus propiedades como su dinámica. La metodología cualitativa se caracteriza por su énfasis en obtener una comprensión exhaustiva y detallada de los fenómenos sociales, explorándolos desde la perspectiva de los participantes involucrados. Con el propósito de alcanzar dicho objetivo, se implementaron técnicas de recopilación y análisis de datos no cuantitativos, que abarcaron entrevistas, observaciones y análisis de documentos, siendo el objetivo principal de este enfoque el obtener perspectivas significativas y enriquecedoras sobre el tema de estudio (Bernal, 2010;)

3.1.2. Diseño de investigación

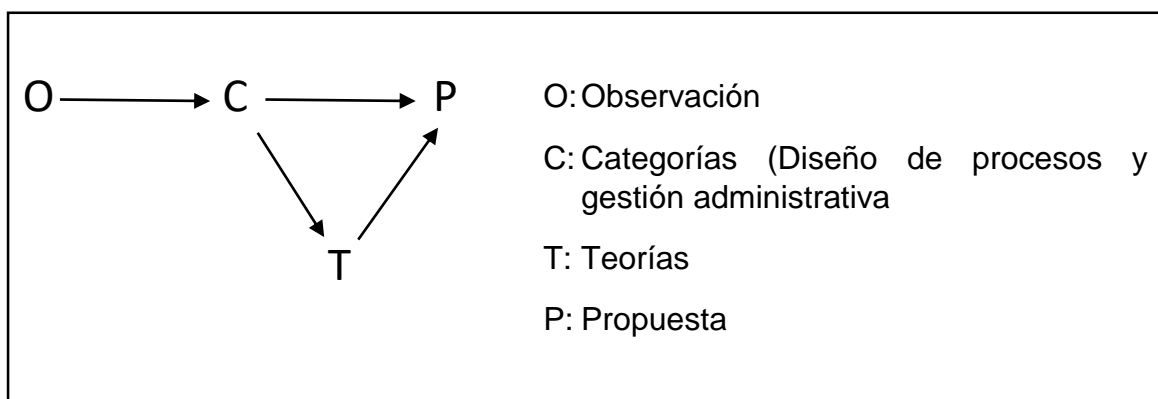
El diseño de investigación que se aplicó es el fenomenológico descriptivo implica un enfoque metodológico que se centra en la detallada descripción de las experiencias vividas por los participantes, con el propósito de comprender su

significado subjetivo. En este tipo de diseño, se recolecta información a través de métodos cualitativos como entrevistas y análisis de documentos. El análisis de los datos recopilados se lleva a cabo de manera minuciosa, con el fin de identificar patrones y temas comunes que emergen de las experiencias de los participantes. Este análisis implica la aplicación de una reducción fenomenológica, donde el investigador suspende sus propias interpretaciones previas para concentrarse en comprender las experiencias de los participantes. El objetivo fundamental del diseño de investigación fenomenológico descriptivo es obtener una comprensión profunda y enriquecedora de la experiencia subjetiva de los participantes en relación a un fenómeno específico. Este tipo de diseño de investigación fenomenológico utiliza métodos cualitativos, como la observación, las entrevistas en profundidad y el análisis de documentos, para recopilar datos detallados y contextualizados. La descripción precisa y detallada del fenómeno estudiado es un aspecto crucial dentro de este enfoque. En resumen, el diseño de investigación fenomenológico descriptivo se caracteriza por describir en detalle las experiencias vividas por los participantes, con el propósito de comprender su significado subjetivo. Este diseño se apoya en la recolección de datos cualitativos y emplea métodos como entrevistas, observación y análisis de documentos. Su objetivo es lograr una comprensión profunda de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida por los participantes, evitando imponer interpretaciones previas por parte del investigador (Fuster, 2019; De los Reyes y et al., 2019; Manterola y et al., 2019; Öhlén y Friberg, 2023)

Este estudio se caracteriza por ser propositivo, ya que se desarrolla un diseño de procesos con el propósito de ofrecer soluciones a los problemas identificados en la gestión administrativa. En línea con la naturaleza propositiva de esta investigación, se busca presentar recomendaciones y propuestas concretas para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Figura 1

Esquema de diseño cualitativo



3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Diseño de procesos

Subcategorías: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

Categoría: Gestión administrativa

Subcategorías: Planificar, organizar, dirigir, controlar

3.3. Escenario de estudio

El escenario de esta investigación se situó en un establecimiento de restaurante ubicado en el distrito de Chiclayo, una localidad renombrada en Perú por su exquisita propuesta gastronómica. El restaurante seleccionado, de tamaño mediano, se distingue por su enfoque culinario en platos autóctonos de la región, generando un atractivo tanto para la clientela local como para los visitantes que buscan deleitarse con sabores tradicionales.

3.4. Participantes

En el marco de este estudio cualitativo, se ha considerado entrevistar a varios participantes clave del restaurante, incluyendo al dueño, administrador, chef. Estos individuos han sido seleccionados debido a sus roles fundamentales en diferentes áreas de gestión y operación del establecimiento.

El dueño del restaurante desempeña un papel crucial como responsable final de la toma de decisiones estratégicas y la dirección general del negocio. Su participación en la entrevista permitirá comprender la visión, objetivos y desafíos a largo plazo del restaurante, así como las estrategias y políticas empresariales adoptadas.

El administrador juega un papel clave en la supervisión diaria del restaurante, coordinando las operaciones, gestionando al personal y garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio. La entrevista al administrador ha brindado información valiosa sobre los aspectos prácticos de la gestión del restaurante, incluyendo la planificación de recursos humanos, la resolución de conflictos y las estrategias para mantener la satisfacción del cliente.

El chef, como responsable de la cocina y la creación de menús, aportó una perspectiva única sobre la calidad de los alimentos, la innovación culinaria y las técnicas utilizadas en la preparación de platos. Entrevistarlo permitió comprender las decisiones creativas, los desafíos de abastecimiento de ingredientes y las tendencias gastronómicas que influyen en el éxito del restaurante.

La entrevista a estos participantes clave del restaurante nos ha proporcionado una visión enriquecedora y holística de diversos aspectos relacionados con la gestión, operación y éxito del negocio. Sus experiencias y conocimientos han aportado perspectivas únicas sobre los desafíos, prácticas exitosas y recomendaciones relevantes para mejorar el funcionamiento del restaurante en diferentes áreas.

Además de entrevistar a los participantes internos del restaurante, se ha considerado entrevistar a 2 gerentes de negocios similares en el mismo rubro. Estos gerentes han sido seleccionados debido a su experiencia y conocimiento en la gestión de establecimientos similares, lo que proporcionará una perspectiva externa y comparativa en el estudio.

La inclusión de los administradores de negocios similares en las entrevistas ha permitido obtener información adicional sobre las prácticas exitosas, los desafíos comunes y las estrategias implementadas en el rubro. Sus experiencias y enfoques en la gestión operativa, la atención al cliente, el marketing y otras áreas clave del negocio han aportado ideas valiosas y perspectivas más amplias que enriquecerán la comprensión general de la investigación.

La entrevista a los gerentes externos ha proporcionado prácticas innovadoras, estrategias de diferenciación y enfoques exitosos en la gestión de recursos humanos y marketing, aplicables al restaurante en estudio. Comparándolos con negocios similares, se identificarán oportunidades de mejora en competitividad y rendimiento. Estas perspectivas externas han complementado la comprensión de las estrategias internas del restaurante, enriqueciendo el análisis general.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: entrevista

En la investigación realizada, se utilizó la técnica de entrevista como método de recolección de datos. La técnica de entrevista es un procedimiento sistemático en el cual el investigador se comunica directamente con los participantes, con el fin de obtener información detallada y significativa sobre sus experiencias, opiniones o conocimientos relacionados con el fenómeno de estudio. Se caracteriza por ser una interacción cara a cara, donde se plantean preguntas específicas y se permite una respuesta abierta y reflexiva por parte del entrevistado. (Martínez, 2021)

Instrumento: guía de preguntas

El instrumento utilizado en esta investigación es una guía de preguntas estructurada. Esta guía, elaborada previamente, contiene un conjunto de preguntas diseñadas de manera cuidadosa y sistemática para abordar los aspectos relevantes del fenómeno de estudio. Proporciona una estructura y un enfoque coherente durante la entrevista, asegurando que se cubran los temas clave y se obtenga

información significativa y relevante para el estudio (Martínez, 2021; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018; Anyanwu y et al., 2023).

Se ha aplicado La validación por juicio de expertos, es un método utilizado para evaluar y validar la calidad y eficacia de un enfoque o contenido científico. Implica seleccionar expertos altamente calificados en el área pertinente y recopilar sus opiniones y evaluaciones. Los expertos examinan el material proporcionado y ofrecen comentarios fundamentados en su experiencia y conocimientos. Se lleva a cabo un análisis de las respuestas proporcionadas por los expertos y se exponen los resultados obtenidos, que pueden incluir recomendaciones para mejorar el material. Aunque no garantiza la validez absoluta, el proceso brinda una valiosa perspectiva de profesionales confiables en el campo Yu y Kuncel (2022).

El coeficiente V de Aiken, desarrollado por Thomas Aiken, es una medida utilizada en la investigación social y la psicometría para evaluar la consistencia interna de cuestionarios y escalas. Es un índice de confiabilidad que indica en qué medida los ítems de un instrumento miden el mismo constructo. Se calcula mediante una fórmula que considera la correlación máxima y promedio entre los ítems. Valores cercanos a 1 indican una alta consistencia interna. El coeficiente V ofrece utilidad al momento de evaluar la calidad de los instrumentos de medición aplicados en investigaciones, al permitir determinar de manera confiable si los ítems logran medir el constructo deseado. También puede identificar ítems problemáticos. (Aiken, 1985; García-Ceberino y et al., 2020; Escudero-Tena y at al., 2022)

3.6. Procedimientos

En el marco de una investigación que emplea la técnica de la entrevista, se deben seguir los siguientes pasos para llegar a la etapa de la entrevista: en primer lugar, se realizó la identificación de los participantes previamente registrados. Posteriormente, se ha establecido contacto con ellos para solicitar su colaboración voluntaria en la investigación, proporcionándoles la información necesaria. Luego, se ha coordinado las citas, teniendo en cuenta las preferencias y disponibilidad de los participantes. Una vez acordadas las citas, se ha procedido a la realización de la entrevista propiamente dicha, donde se creó un ambiente propicio para fomentar

la sinceridad y confianza del participante. Durante la entrevista, se siguió una guía preestablecida, pero se permite la flexibilidad para abordar temas emergentes. Se escucha atentamente las respuestas del participante, registrando y tomando notas relevantes. Es importante adaptar estos pasos según las características y necesidades específicas de la investigación.

3.7. Rigor científico

La investigación que se centra en el diseño de procesos para la gestión administrativa de un restaurante ha sido llevada a cabo con un enfoque riguroso y científico. Esto ha implicado la adopción de ciertas características esenciales, como la objetividad, la precisión, la replicabilidad, la validez interna y externa, la fiabilidad, la transparencia y la ética. Es crucial mantener una postura imparcial y neutral a lo largo del estudio, donde se ha utilizado metodologías precisas y detalladas, con el objetivo de obtener resultados confiables y válidos. Asimismo, se ha proporcionado descripciones claras de los procedimientos empleados y permitir que otros investigadores puedan replicar el estudio. Además, es fundamental asegurar la consistencia de los resultados y adherirse a los principios éticos de la investigación científica (Cornejo & Salas, 2011; Martínez, 2021). Al aplicar este rigor científico, se garantiza la calidad y validez de la investigación sobre el diseño de procesos para la gestión administrativa de un restaurante, asimismo se aplicó el juicio de expertos, refiriéndose a la evaluación crítica y el aporte de conocimientos especializados por parte de expertos en el campo.

3.8. Método de análisis de datos

Los instrumentos utilizados han sido elaborados en el programa informático Ms Word 2018, con un enfoque descriptivo. Este proceso comprende la recopilación y organización de la información, seguido del análisis y la interpretación de los datos utilizando representaciones gráficas, con apoyo de las tablas cruzadas para obtener resultados más precisos.

3.9. Aspectos éticos

Durante la realización de la tesis, se ha dado un estricto cumplimiento a las normas éticas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo. Se llevó a cabo una selección cuidadosa de fuentes de información verídicas y se obtuvo la debida autorización por parte de la constructora ubicada en Chiclayo. Además, se siguió rigurosamente el formato de las normas APA séptima edición en las citas realizadas en la investigación, manteniendo un nivel de similitud inferior al 30%. Asimismo, se garantizó el respeto por los principios éticos fundamentales, como el respeto, la beneficencia y no maleficencia, la confidencialidad, la autonomía y la justicia, asegurando así la integridad y el cumplimiento ético en el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la relación de cada objetivo con las preguntas por mayor afinidad:

OE1: Describir la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

- Pregunta 5: ¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?
- Pregunta 6: ¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?

OE2: Diseñar los procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

- Pregunta 1: ¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?
- Pregunta 2: ¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?
- Pregunta 8: ¿Cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?

OE3: Validar el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

- Pregunta 3: ¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?
- Pregunta 4: ¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?

- Pregunta 7: ¿Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?

OE1: Describir la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

Tabla 1

¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	Manuel Espinoza Purizaca, Cheff	Sonia García pilco – administradora	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Seleccionar insumos en temporada más económica y destacar la habilidad del chef para crear platos excepcionales con los ingredientes disponibles.	Se busca minimizar las pérdidas y el uso eficiente de los recursos. Comunicación entre la cocina y la administración para asegurar la disponibilidad y utilización óptima.	implica identificar las actividades necesarias para el funcionamiento del restaurante. Además, se considera el tipo de herramientas, disponibilidad de la mercadería con la que se trabajará diariamente.	Realizar un control mediante hojas de registros o sistemas informáticos, para supervisar las transacciones diarias, cada elemento que ingresa suma y cada elemento que sale resta en el funcionamiento del restaurante.	se basa en la gestión eficiente de los recursos económicos del restaurante	En la teoría general de la administración de Chiavenato, la categoría Planificar implica establecer los objetivos, planes y metas que guiarán las acciones de la organización. (Robbins y et al., 2017; Daft, 2019)	Valles-Coral (2019), quien realizó un estudio de investigación cuyo objetivo consistió en presentar un modelo de gestión de la investigación

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia García Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante “Mar& Loches”, podemos apreciar que los participantes coinciden en destacar la importancia de seleccionar insumos en su temporada más económica y óptimo uso de

recursos donde resaltar la habilidad del chef para crear platos excepcionales con los ingredientes disponibles. Además, se enfatiza la minimización de pérdidas y el uso eficiente de recursos. No obstante, también se aprecian otros enfoques, como en la comunicación entre la cocina y la administración para asegurar la disponibilidad, mientras que otros resaltan la identificación de actividades esenciales para el funcionamiento del restaurante y la consideración de herramientas y disponibilidad de mercadería. Por otro lado, el dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo, aporta que se debe llevar un control riguroso de las transacciones diarias mediante hojas de registro o sistemas informáticos, y el Sr. Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo", se basa en la organización económica, aunque no se proporciona más información, esto podría interpretarse como la necesidad de una gestión eficiente de los recursos económicos del restaurante, lo cual puede incluir aspectos como el control de costos, la planificación financiera y la optimización de los ingresos.

Los resultados se encuentran alineados a la categoría de planificación de la teoría general de la administración de Chiavenato, que reflejan la definición de objetivos específicos, la elaboración de planes estratégicos y acciones para alcanzar dichos objetivos, y la consideración de indicadores como la claridad, coherencia y viabilidad de los planes. Además, en los resultados también tratan sobre la comunicación entre la cocina y la administración para asegurar la disponibilidad y uso óptimo de recursos, así como la identificación de actividades esenciales y la consideración de herramientas y disponibilidad de mercadería, lo que también está en línea con la categoría de Planificación. Por lo consiguiente, podemos decir que los resultados confirman la coherencia entre la práctica observada y la categoría planificación de la teoría general de la administración.

En tal sentido la investigación de Valles-Coral (2019) resalta la importancia de la planificación en la gestión administrativa para lograr mejoras en la eficiencia y el desempeño, por lo que podemos establecer una conexión con los hallazgos y la categoría de Planificación de la teoría general de la administración, cabe mencionar que aunque no se brinde una descripción detallada de las actividades de planificación en el antecedente, se puede inferir que la planificación está implícita

en el proceso de gestión de la investigación propuesto por Valles-Coral (2019) para lograr los objetivos planteados.

Tabla 2

¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Se establece una estructura jerárquica empírica desde la administración, seguida de la designación de responsables para cada área específica	Se emplea un enfoque empírico estructurado y colaborativo, trabajar estrechamente con un colaborador de confianza y la administradora para agilizar la adquisición y ver disponibilidad de los productos necesarios.	Establecer una organización mediante un organigrama y horarios predefinidos de forma empírica. Cada miembro del personal tiene asignada una tarea específica y responsabilidades claras.	se organizan actividades mediante reuniones previas, supervisar aspectos claves y coordinar acciones para mantener la limpieza y presentación. Se busca crear un ambiente agradable y organizado, garantizando la satisfacción del cliente.	Realizar reuniones a la semana, identificar las causas que originaron los errores	En la teoría general de la administración de Chiavenato, la categoría Planificar se refiere a la estructura y administración de los recursos humanos y materiales de la organización (Robbins y et al., 2017; Daft, 2019)	Córdova y et al. (2022) consistió en analizar la gestión administrativa de las municipalidades en Perú durante la pandemia Covid-19.

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia García Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", el dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo, y el Sr. Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo", podemos apreciar que

los participantes coinciden en la importancia de establecer una estructura organizativa clara y asignar responsabilidades, organizar actividades y reuniones para mejorar el funcionamiento del restaurante.

Los resultados, confirman la categoría Organización de la teoría general de la administración de Chiavenato, al estar alineado con sus principios fundamentales que es, establecer una estructura organizativa clara, definir responsabilidades y relaciones de autoridad, y garantizar una comunicación clara y fluida dentro de la organización.

En tal sentido los hallazgos de la investigación realizada por Córdova y et al. (2022) revelaron que las municipalidades enfrentaron dificultades en el ámbito laboral y familiar debido a la falta de un plan de contingencia adecuado para enfrentar la emergencia, por eso mismo es importante la organizativa clara y asignar responsabilidades adecuadas en las municipalidades para enfrentar de manera efectiva dichas situaciones de emergencia.

OE2: Diseñar los procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo

Tabla 3

¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Se basa más que todo por atención al cliente	Se enfoca en la calidad y valor de mercado de los productos a utilizar, Prioriza la satisfacción del cliente al preparar platos con los productos seleccionados	se utilizó un enfoque estratégico que combinaba el conocimiento del público objetivo, el análisis de la competencia y la adaptación constante.	Se considera la ubicación, capacidad de clientes, tipo de comida, precios, infraestructura y trayectoria en el mercado, para brindar comodidad, servicio de calidad y una experiencia agradable	se basan en anticipar lo que el cliente necesita, con un personal debidamente asignado para brindar comodidad, servicio de calidad y una experiencia agradable.	En la teoría de la Mejora Continua de Deming, la fase de Planificar implica identificar objetivos, analizar causas de problemas, priorizar y planificar acciones correctivas (Deming, 2000)	Trofymchuk y et al. (2022), proporciona una solución innovadora para la gestión administrativa a través de la implementación de un sistema de soporte de información y análisis.

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia García Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante

“El Rincón del Pato”, el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante “El Rincón del Amigo”, el Sr. Rigoberto Carrión Barco, podemos apreciar diferentes enfoques en cuanto a la atención al cliente, calidad de productos, estrategia empresarial y consideración de factores como ubicación y capacidad. Sin embargo, existe una coincidencia en la importancia de la satisfacción del cliente, ofrecer un servicio de calidad y adaptarse constantemente al mercado y competencia.

Estos hallazgos confirman los principios fundamentales de la categoría Planificación de la teoría continua de Deming, que incluye la identificación precisa de objetivos, el análisis exhaustivo de las causas de los problemas, la priorización y la planificación de acciones correctivas.

En tal sentido, los hallazgos de la investigación realizada por Trofymchuk y et al. (2022) resaltan la importancia de emplear herramientas y sistemas eficientes en el ámbito de la gestión administrativa, lo cual se encuentra alineado con los principios de la categoría de planificación de la teoría continua de Deming. Ambos enfoques resaltan el identificar y utilizar recursos apropiados con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos empresariales.

Tabla 4

¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	Teoría	Antecedentes
Se enfocan en la atención al cliente, la calidad del producto y el servicio personalizado ofrecido por el personal.	Se enfoca en el manejo adecuado de la mercadería y la coordinación del equipo de cocina. Se busca asegurar un manejo uniforme de cada producto y una preparación consistente de los platos.	Se prioriza la capacitación del personal en todas las áreas como un elemento clave para garantizar la excelencia en el servicio y la consistencia en la calidad de los platos ofrecidos.	Se utilizan productos sostenibles de la zona, evitando utensilios de madera y optando por acero. Se cuenta con proveedores confiables. Se prioriza la frescura de los productos y la atención al cliente.	destaca la importancia de una planificación anticipada para garantizar la calidad y eficiencia en la ejecución de los procesos.	En la teoría de la Mejora Continua de Deming, la categoría "Hacer" se refiere a la implementación de las acciones planificadas y la recolección de datos relevantes para evaluar su efectividad. (Deming, 2000)	Licas Huarcaya y et al. (2022), quien realizó una investigación acerca del nivel de satisfacción laboral experimentado por los docentes

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia Garcia Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante "El Rincón del Amigo", el Sr. Rigoberto Carrión Barco, podemos apreciar diferentes enfoques en cuanto a la atención al cliente, la calidad del producto, la coordinación del equipo, la capacitación del personal y el enfoque en productos sostenibles. Sin embargo, existe una similitud en la importancia dada a la

atención al cliente, la calidad de los platos y la planificación anticipada para garantizar la eficiencia. Estas respuestas reflejan la diversidad de enfoques y estrategias empleadas por los entrevistados en la industria de restaurantes, pero también destacan la importancia de la satisfacción del cliente y la consistencia en la calidad del servicio y los productos ofrecidos.

Estos hallazgos corroboran la categoría Hacer de la teoría de la mejora continua propuesta por Deming, dado que resaltan la ejecución de medidas destinadas a mejorar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

En este sentido, los hallazgos se encuentran alineados con la investigación realizada por Licas Huarcaya y et al. (2022), quien señala que el nivel general de satisfacción laboral entre los docentes se sitúa en un nivel moderado,

Tabla 5

¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Analizar los productos utilizados y los faltantes, la implementación de medidas y controles para evitar la falta de productos, control de inventario y la supervisión de los estándares de calidad y eficiencia.	El enfoque está en mantener un equipo motivado y satisfecho para garantizar el cumplimiento de los procesos administrativos de manera efectiva.	Se lleva a cabo un control del inventario de utensilios, herramientas, mercadería, garantizando que los insumos sean de alta calidad y evitando gastos innecesarios y mermas.	Controla la calidad de los platos a través de encuestas al cliente, evaluación de platos vacíos. Realizar seguimiento diario y toma medidas correctivas ante platos insatisfactorios. Comunicación con el personal para detectar problemas.	se llevan a cabo reuniones periódicas para abordar los aspectos administrativos del restaurante.	En la teoría general de la administración de Chiavenato, la categoría "control" tiene como objetivo monitorear y evaluar el desempeño de la organización y sus miembros (Robbins y et al., 2017; Daft, 2019)	Sánchez y Mariño (2021), implementación de un repositorio administrativo de acceso abierto para mejorar la gestión de la documentación digital de los salarios de los empleados universitarios.

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia Garcia Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante "El Rincón del Amigo", el Sr. Rigoberto Carrión Barco, podemos apreciar diferentes enfoques, La primera entrevista se centra en garantizar la disponibilidad de insumos de alta calidad y mantener la satisfacción de los clientes al ofrecer los platos solicitados, la segunda entrevista reconoce la influencia positiva que

un equipo motivado puede tener en la implementación exitosa de dichos procesos, la tercera entrevista tiene como objetivo principal garantizar la calidad de los insumos utilizados y evitar gastos innecesarios y pérdidas económicas, la cuarta entrevista, se centra en el control de la calidad de los platos, tomar medidas correctivas si lo amerita y una comunicación fluida con el personal para detectar y solucionar problemas, por último en la quinta entrevista, nos dice que las reuniones se consideran oportunidades para mejorar la gestión administrativa y adoptar un enfoque proactivo y preventivo en la supervisión y control de los procesos, pese a los diferentes enfoques tienen algo en común y es que resaltan la importancia de mantener la calidad, eficiencia y control en los procesos administrativos del restaurante. Los aspectos clave incluyen el análisis de productos y faltantes, la implementación de medidas y controles, el control de inventario, la supervisión de estándares de calidad y eficiencia, la motivación del equipo, la comunicación con el personal y la adopción de medidas correctivas. Estas prácticas son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente, minimizar costos y maximizar la eficiencia operativa del restaurante.

Estos hallazgos corroboran la categoría Control de la teoría de la mejora continua propuesta por Deming, dado que se encuentra alineados con su objetivo que es el monitorear y evaluar el desempeño de la organización y sus miembros, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos y corrigiendo cualquier desviación que pueda surgir.

En tal sentido los hallazgos se encuentran alineados a la investigación realizada por Sánchez y Mariño (2021), quien a través de un repositorio digital administrativo permitió controlar y gestionar la información de manera eficiente, lo que a su vez apoyó la toma de decisiones en la gestión administrativa.

OE3: Validar el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.

Tabla 6

¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Se busca atender y comprender las necesidades individuales de los clientes a través de una comunicación directa.	Se fomenta el intercambio de opiniones con los camareros para conocer la retroalimentación de los clientes. Se busca que todos los platos cumplan con los estándares de calidad y un nivel de preparación consistente.	Se realizan encuestas tanto al personal de servicio como a los clientes para obtener su opinión, para mejorar y rectificar cualquier aspecto necesario. Se llevan a cabo reuniones periódicas con el personal. Se rotan responsabilidades para ofrecer una experiencia variada a los clientes.	Supervisión del propietario en las áreas de atención al cliente y cocina. Priorizar la manipulación adecuada de productos y el cumplimiento de protocolos de seguridad, capacitación del personal para un rendimiento óptimo.	Se basa en la satisfacción del cliente, considerando su feedback positiva y agradecimiento por la atención recibida.	En la teoría de la Mejora Continua de Deming, la categoría "Verificar" implica una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos a partir de las acciones implementadas (Deming, 2000)	Licas Huarcaya y et al. (2022), realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral experimentado por los docentes que desempeñan su labor en la institución universitaria.

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia Garcia Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante

“El Rincón del Pato”, el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante “El Rincón del Amigo”, el Sr. Rigoberto Carrión Barco, podemos apreciar distintas perspectivas en relación a la supervisión de procesos, la retroalimentación de los clientes, la implementación de estándares de calidad, la recopilación de opiniones y la importancia dada a la satisfacción del cliente. A pesar de estas diferencias, existe una coincidencia en la búsqueda de una atención personalizada, la consistencia en la calidad de los platos y el uso de comentarios como una herramienta para mejorar.

Los resultados confirman la categoría Verificar de la teoría de la mejora continua de Deming, al estar alineado con sus principios fundamentales, la verificación de los resultados y la retroalimentación constante con los colaboradores para evaluar el progreso y la efectividad de las acciones de mejora.

En tal sentido los hallazgos se alinean a la investigación realizada por Licas Huarcaya y et al. (2022) resaltan la importancia de la satisfacción del docente que en la esta investigación vendría ser el cliente.

Tabla 7*¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?*

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADORA	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Escuchar las opiniones y sugerencias de los clientes con el fin de lograr mejoras continuas y satisfacer sus necesidades, reconociendo que los clientes son la razón de su trabajo.	Se identifica posibles mejoras en los procesos a través de las opiniones de los clientes transmitidos por los camareros, se utiliza como base para impulsar continuamente la mejora y asegurar que todo funcione de manera óptima en el restaurante.	Se realizan observaciones, reuniones diarias con el personal para discutir aspectos operativos y analizar problemas, se monitorea la atención al cliente y la respuesta de éste. Se ofrecen capacitaciones periódicas a los empleados.	Se realiza una supervisión minuciosa de las áreas de atención al cliente y cocina para identificar y corregir los procesos operativos. Se enfoca en garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y la correcta manipulación de los productos. Se prioriza la capacitación del personal para lograr un rendimiento óptimo.	Estar atento a las sugerencias y observaciones de los clientes, este feedback constante de los clientes es utilizado como una herramienta para identificar y corregir procesos	En la teoría de la Mejora Continua de Deming, la categoría "Actuar" implica una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos a partir de las acciones implementadas (Deming, 2000)	Rojas (2018), propuso una metodología para el diseño de procesos en empresas de ingeniería que aborde la necesidad de crear un nuevo proceso caracterizado por su flexibilidad y adaptación a los cambios del entorno

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia Garcia Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante "El Rincón del Amigo", el Sr. Rigoberto Carrión Barco,

podemos apreciar una variedad de enfoques que se complementan entre sí para identificar y corregir los procesos en el restaurante en aras de lograr la mejora continua. Se resalta la relevancia de la interacción directa con los clientes para comprender sus necesidades individuales, así como el intercambio de opiniones con el personal y la implementación de prácticas constantes para mantener la calidad y coherencia en la preparación de los platos. Además, se subraya la importancia de la observación, las reuniones diarias, las capacitaciones y el seguimiento de la satisfacción del cliente como elementos fundamentales para este propósito. Estas respuestas evidencian una combinación estratégica que busca optimizar tanto la calidad del servicio como la experiencia del cliente en el entorno del restaurante, promoviendo así la mejora continua.

Los resultados se encuentran alineados a la categoría de Actuar de la teoría de la mejora continua de Deming, cuyos indicadores clave son las acciones de mejora y los ajustes realizados para garantizar una mejora continua y sostenible.

En tal sentido los hallazgos se alinean a la investigación realizada por Rojas (2018), resaltan la importancia de flexibilidad y adaptación a los cambios del entorno.

Tabla 8

¿ Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?

Manuel Espinoza Carbajal - Dueño	MANUEL ESPINOZA PURIZACA, CHEFF	SONIA GARCIA PILCO - ADMINISTRADOR A	Lisandro Castillo, dueño del " El rincón del Pato	Rigoberto Carrión Barco, dueño del "El rincón del amigo"	teoría	Antecedentes
Se sustenta en dos pilares fundamentales: disciplina y respeto, fomentar una dinámica de compromiso y motivación	comunicación constante para evaluar el bienestar individual de los miembros de mi equipo y abordar cualquier inquietud que puedan surgir, permitiendo evaluar el rendimiento, identificar posibles deficiencias e implementar mejoras necesarias en cada área de la cocina	Se realiza mediante una comunicación constante y efectiva. A través de una comunicación abierta y continua, se fortalece el liderazgo y se fomenta el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos.	Realiza capacitaciones y una comunicación efectiva. Valora la experiencia en atención al cliente y promueve la fidelidad de los empleados	Se basa en el trabajo en equipo y la identificación con la empresa, la comunicación constante entre el propietario y el personal es fundamental para mantener un liderazgo efectivo en el restaurante.	La dirección es otra categoría crucial de la teoría general de la administración de Chiavenato, la cual implica motivar, liderar y comunicarse eficazmente con los miembros de la organización.	La Torre-Torres y et al. (2022), tuvo como objetivo identificar los factores que ejercen influencia en el desempeño laboral y analizar el impacto de estos factores en dicho desempeño

Nota. De las respuestas obtenidas de los entrevistados Manuel Espinoza Carbajal, Manuel Espinoza Purizaca, Sonia Garcia Pilco, quienes son, el dueño, el cheff y la administradora respectivamente, del restaurante "Mar& Loches", y del dueño del restaurante "El Rincón del Pato", el Sr. Lisandro Castillo y el dueño del restaurante "El Rincón del Amigo", el Sr. Rigoberto Carrión Barco, podemos apreciar que concuerdan en resaltar la importancia de la disciplina y el respeto como pilares fundamentales, se reconoce

la necesidad de establecer una dinámica de compromiso y motivación para mantener un alto desempeño del equipo. Además, se hace hincapié en una comunicación constante y efectiva para evaluar el bienestar de los empleados, abordar inquietudes y mejorar las áreas de la cocina, fortaleciendo el liderazgo y promoviendo el logro de objetivos. No obstante, se observan diferencias en las estrategias de liderazgo, como el aporte de Lisandro sobre la valoración de la experiencia en atención al cliente y el aporte de Rigoberto sobre la promoción de la fidelidad de los empleados mediante capacitaciones y comunicación efectiva, o el énfasis en el trabajo en equipo y la identificación con la empresa.

Los resultados se encuentran alineados a los principios fundamentales de la categoría de dirección de la teoría general de la administración de Chiavenato, que son motivar, liderar y comunicarse eficazmente con los miembros de la organización.

En este sentido, los hallazgos se encuentran alineados con la investigación realizada por La Torre-Torres y et al. (2022) quien revela que existen diversos elementos que ejercen influencia en el desempeño laboral, tales como la capacitación y desarrollo del personal, la motivación y satisfacción en el trabajo, las condiciones laborales y un liderazgo eficaz.

V. CONCLUSIONES

1. La presente investigación ha identificado que la falta de estandarización de procesos administrativos en el restaurante de cocina criolla en Chiclayo impacta negativamente la calidad del servicio y pone en riesgo la satisfacción de los clientes y la reputación en el mercado local. Además, se ha reconocido que el presupuesto limitado del restaurante es un desafío para la implementación de soluciones más avanzadas y tecnológicas en la gestión administrativa. Siendo una investigación cualitativa, el modelo de gestión administrativa propuesto se presenta como una solución innovadora y estratégica para optimizar la eficiencia, organización y calidad del servicio ofrecido por el restaurante.
2. La descripción detallada de la gestión administrativa en el restaurante de cocina criolla en Chiclayo ha revelado que actualmente opera de manera empírica, sin contar con procesos estandarizados, pero el personal tiene una clara comprensión de sus tareas. La propuesta de un modelo de gestión administrativa representa una novedad en el enfoque hacia la organización y estandarización de los procesos en el restaurante.
3. La investigación ha logrado identificar de manera detallada las acciones clave que componen cada proceso en el restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo, se han mapeado las actividades, permitiendo una visión integral de la gestión administrativa y operativa del establecimiento. Este análisis ha proporcionado una base sólida para el diseño de procesos más eficientes y efectivos, con el objetivo de mejorar la organización, la calidad del servicio y el control de las operaciones del restaurante.
4. La validación del diseño de procesos por expertos en el campo ha demostrado una alta aplicabilidad y viabilidad del modelo de gestión administrativa propuesto, con un promedio del 90% de validación. Sin embargo, la implementación de algunas estrategias puede verse obstaculizada por la falta de presupuesto, lo que representa un desafío a considerar. Los expertos evaluaron aspectos como aplicabilidad, contextualización, pertinencia y porcentaje de la propuesta validada. Sus calificaciones fueron: experto 1 (89%, 92%, 90%, 91%), experto 2 (84%, 95%, 88%, 91%), experto 3 (80%, 93%, 87%, 89%).

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al dueño del restaurante implementar de manera integral el modelo de gestión administrativa propuesto, enfocándose en optimizar los recursos existentes y mejorar los procesos internos mediante la creatividad y el enfoque estratégico, la estandarización de procesos, y la mejora continua. Además, se sugiere la estrategia "Sabores de Lambayeque: Una Experiencia Turística Inolvidable", que consiste en servir los platos con descripciones de los ingredientes para destacar la auténtica cocina criolla de Lambayeque y facilitar material informativo sobre los atractivos turísticos de la región en colaboración con el Ministerio de Turismo de Lambayeque, permitiendo atraer más clientes, fomentar el turismo local y fortalecer la posición del restaurante en el mercado.
2. Se recomienda al administrador la implementación del modelo de gestión administrativa propuesto, asegurándose de documentar y comunicar de manera clara los procesos a todo el personal. La creación de manuales o guías de procedimientos y las capacitaciones periódicas serán fundamentales para garantizar que los miembros del equipo estén familiarizados con los procesos establecidos y puedan aplicarlos de manera consistente. Esta estandarización y consolidación de procesos mejorarán la eficiencia y el control en las operaciones, logrando una gestión administrativa más efectiva y de alta calidad.
3. Se recomienda al administrador realizar una revisión y análisis detallado de las acciones clave identificadas por proceso, mejorando la calidad del servicio y fortaleciendo la posición del restaurante en el mercado local. La identificación de acciones clave es esencial para implementar estrategias de optimización en la gestión administrativa y alcanzar el éxito en un entorno competitivo.
4. Se recomienda al dueño establecer un sistema de retroalimentación continuo con expertos y otros actores clave del restaurante para recibir comentarios y sugerencias sobre la adaptabilidad del diseño de procesos. Asimismo, se sugiere enfocar los esfuerzos en implementar aquellas estrategias con alto impacto y costo razonable, colaborando con proveedores confiables y buscando soluciones de bajo costo, pero efectivas en el ámbito del marketing y las redes sociales. La creatividad y la flexibilidad serán esenciales para lograr una implementación exitosa y sostenible del modelo de gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131-142. <https://doi.org/10.1177/0013164485451012>
- AlMulhim, A. F. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Álvarez-Silva, M. I., Guarín-Rivera, L., & Bermeo-Giraldo, M. C. (2020). Reengineering of the real estate management administrative process in a telecommunications company. *Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2-11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Anyanwu, O. A., Naumova, E. N., Chomitz, V. R., Zhang, F.-F., Chui, K., Kartasurya, M. I., & Folta, S. C. (2023). The Socio-Ecological Context of the Nutrition Transition in Indonesia: A Qualitative Investigation of Perspectives from Multi-Disciplinary Stakeholders. *Nutrients*, 15(25). <https://doi.org/10.3390/nu15010025>
- Barros, O. (2017). *Modelación y Diseño de una Arquitectura Empresarial (EA) Multinivel*. Académica Española. https://www.researchgate.net/publication/333175732_Modelacion_y_Disen_o_de_una_Arquitectura_Empresarial_EA_Multinivel_El_Enfoque_de_Patrones_de_Procesos_de_Negocios
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed. ed.). Colombia Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carballo Mendivil, B., Arellano Gonzalez, A., & Rios Vásquez, N. J. (2019). Madurez de procesos en pequeñas empresas manufactureras de México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(86), 185-206. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2301>
- Cerda Mejía, V. R., Pérez Martínez, A., González Suárez, E., & Concepción Toledo, D. N. (2019). The design of processes under conditions of uncertainty: strategy for socio-economic development in the ecuadorian agroindustry. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 131-139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500131
- Chandra, Y., Willis, R., & Windoro, C. (2020). Business Process Design for Widuri Indah School Management System with the Support of Cloud Computing.

Advances in Science, Technology and Engineering Systems, 5(3), 536-539.
<https://doi.org/10.25046/aj050366>

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Ivllontaño Serrano, Trads.) McGraw-Hill/Ínter American A Editores, S.A.
<http://www.aplicaciones.bibliolatino.com/handle/bibliolatino/764>
- Córdova Chirinos, J. W., García Clavo, N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru [Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño organizacional* (12a. ed.). Cengage Learning Editores. <https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075268347>
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Maipue.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/80797>
- De los Reyes Navarro, H. R., Rojano Alvarado, Á. Y., & Araújo Castellar, L. S. (2019). La fenomenología: un método multidisciplinario en el estudio de las ciencias sociales. *Pensamiento & Gestión*(47), 203-223.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000200203
- Deming, W. E. (2000). *Out of the crisis*. First MIT Press edition.
<https://oiipdf.com/out-of-the-crisis>
- Escudero-Tena, A., Muñoz, D., García-Rubio, J., & Ibáñez, S. J. (2022). Analysis of the Actions of Net Zone Approach in Padel: Validation of the NAPOA Instrument. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2384). <https://doi.org/10.3390/ijerph19042384>
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García-Ceberino, J. M., Antúnez, A., Ibáñez, S. J., & Feu, S. (2020). Design and validation of the instrument for the measurement of learning and performance in football. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4629). <https://doi.org/10.3390/ijerph17134629>
- Garvin, D. A. (1993/1994). Building a Learning Organization. (N. Y. Inc, Ed.) *Global business and organizational excellence*, 13(1), 150.

<https://www.proquest.com/docview/215026038?accountid=37408&pq-origsite=primo>

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Hammer, M., & Champy, J. (2005). *Reingeniería*. Norma. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=PdYa1vzOP3wC&oi=fnd&pg=PA1&dq=hammer+and+champy+libro&ots=8YtQEPWFwj&sig=eMDmf3QCdKc-pHUKAilaAwQC4zg#v=onepage&q=hammer%20and%20champy%20libro&f=false>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL Inteamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hill, W. (1969). The validation and extension of Fiedler's theory of leadership effectiveness. *Academy of Management journal*, 12(1), 33-47. <https://www.proquest.com/docview/229497609?pq-origsite=primo&accountid=37408>
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación* (4ta ed.). BHH Ltda. - Santiago de Chile. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAy5vMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ichak Adizes, P. D. (1994). *Ciclos de Vida de la Organización*. Ediciones Diaz de Santos S. A. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V99B1dZITLAC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Ichak+Adizes+teoria+del+ciclo+de+la+vida+organizacional&ots=0NqLTz-mZn&sig=IhnTR5NN5LrEPMRlg3Ap3anSFkk#v=onepage&q=Ichak%20Adizes%20teoria%20del%20ciclo%20de%20la%20vida%20organizac>
- Inga Anaya, L. E., & Aranda González, J. R. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del proceso comercial de la empresa FSA Cosmetis S.A.C. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo)*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58691>
- Iqbal, M., & Suzianti, A. (2021). New Product Development Process Design for Small and Medium Enterprises: A Systematic Literature Review from the Perspective of Open Innovation. *Mercado de Tecnología de Innovación Abierta y Complejidad*, 7(2), 153. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020153>

- La Torre-Torres, M. T., Pando-Medina, Z. M., Aragon-Ortega, P. M., & Cordova-Buiza, F. (2022). Administrative Management and Work Performance in Hardware and Construction SMEs: The Case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. *IBIMA Business Review*, 2022(497769), 17 páginas. <https://doi.org/10.5171/2022.497769>
- Licas Huarcaya, E. M., Huarcaya, D. L., Portugal Moscoso, F. C., Patricio Aparicio, S. S., & Guizado Ortiz, A. E. (2022). Administrative management and job satisfaction of the education teacher in a peruvian university. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258-263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>
- Llerena Ocaña, L. A., & Lombardo Bajaña, L. (2022). A web application for administrative management of the mass vaccination campaign. *Universidad y Sociedad*, 14(2), 40-45. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200040&script=sci_abstract&tlng=en
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Martínez Ruiz, H. (2021). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning Editores, S.A. <https://sd0bc5f099b0aa845.jimcontent.com/download/version/1494904262/module/10258608883/name/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Minnullin, R., Minnullina, A., & Kosyakova, I. (2019). Use of operating processes charts in procurement management in a construction company. *E3S Web of Conferences*, 91(08016). <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20199108016>
- Montesinos González, S., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., & Gracida Gracida, E. B. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863 - 1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Naranjo Armijo, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G. (2022). La gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en la ciudad de santo domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 504-513. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300504&lng=es&nrm=iso
- Öhlén, J., & Friberg, F. (2023). Empirical Phenomenological Inquiry: Guidance in Choosing Between Different Methodologies. *Global Qualitative Nursing Research*, 10, 1-14. <https://doi.org/10.1177/23333936231173566>
- Plazas, H. (2017). *Diseño de procesos*. Fondo editorial Areandino. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1492>

- Ridei, N. M., Tytova, N. M., Diegtiar, O. A., Pavlenko, D. H., & Slabetskyi, O. M. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 21(Issue 14), 102 - 111. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v21i14.4814>
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Decenzo, D. A. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación de México. <https://www.marcialpons.es/libros/fundamentos-de-administracion/9786073239622/>
- Rojas Vera, P. L. (2018). Metodología para el diseño de procesos en una empresa de ingeniería. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 109-117. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2167/0>
- Sánchez, M. E., & Mariño, S. I. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave, (La Plata)*, 10(2). <https://doi.org/10.24215/18539912e130>
- Sato, T., Muraki, M., & Sunaga, D. (2022). Study on efficient administrative management of local governments through interdisciplinary cooperation on smart city project – A case study in Sapporo city. *AIJ Journal of Technology and Design*, 28(Issue 70), 1420 - 1425. <https://doi.org/10.3130/aijt.28.1420>
- Serrano Gómez, L., & Ortiz Pimiento, N. R. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70003-7](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70003-7)
- Trofymchuk, O. M., Nesterenko, O. V., & Netesin, I. E. (2022). Methodology for designing analytical information systems for administrative management. *Ciencia e Innovación*, 18(4), 25-40. <https://doi.org/10.15407/scine18.04.025>
- Valencia Durand, R. A., & Duche Pérez, A. B. (2019). Innovación de la gestión y éxito competitivo en medianas y grandes empresas del sector manufacturero peruano. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 141-153. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400141
- Valles-Coral, M. A. (2019). Modelo de gestión de la investigación para incrementar la producción científica de los docentes universitarios del Perú. *Rev.investig.desarro.innov.*, 10(1), 67-78. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10012>
- Verdesoto Velástegui, S. O., Toapanta Cevallos, T. A., & Acosta Morales, M. G. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14), 264-286. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834

- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors*, 2022(4222894). <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>
- Yu, M. C., & Kuncel, N. R. (2022). Testing the value of expert insight: Comparing local versus general expert judgment models. *International Journal of Selection and Assessment*, 30(2), 202-215. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12356>
- Zapata Rotundo, G. (2014). El determinismo en la teoría contingente: orígenes de sus fundamentos teóricos para su comprensión. *Ciencia y Sociedad*, 39(1), 121-154. <https://doi.org/10.22206/cys.2014.v39i1.pp121-154>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos General y específicos	Categorías	Subcategorías
Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo	Los procesos en un restaurante no se encuentran definidos, por lo cual la falta de estandarización de los mismos ocasiona retrasos en la preparación y entrega de pedidos, confusiones en la toma de pedidos y comunicación entre departamentos, falta de eficiencia en la gestión administrativa.	¿De qué manera el diseño de procesos mejorará la gestión administrativa en un restaurante en el distrito Chiclayo, 2023?	Objetivo general:	Diseño de procesos	Planificar
			Proponer un diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en el restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo		Hacer
			Objetivos específicos:	Gestión administrativa	Verificar
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo, ▪ Diseñar los procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo. ▪ Validar el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo. 		Actuar
					Planificar
					Organizar
					Dirigir
					Controlar

Anexo 2. Entrevistas

GUÍA DE PREGUNTAS PARA LAS ENTREVISTAS

Subcategorías del instrumento: Diseño de Procesos

- Primera subcategoría: Planificar
¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?
- Segunda subcategoría: Hacer
¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?
- Tercera subcategoría: Verificar
¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?
- Cuarta subcategoría: Actuar
¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?

Subcategorías del instrumento: Gestión administrativa

- Primera subcategoría: Planificar
¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?
- Segunda subcategoría: Organizar
¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?
- Tercera subcategoría: Dirigir
¿Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?
- Cuarta subcategoría: Controlar
¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?

Anexo 3. Validaciones



Subcategorías del instrumento: Diseño de Procesos

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?	4	3	4	

- Segunda subcategoría: Hacer

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?	3	3	4	

- Tercera subcategoría: Verificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?	3	4	4	

- Cuarta subcategoría: Actuar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?	3	3	4	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Subcategorías del instrumento: Gestión administrativa

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?	3	4	4	

- Segunda subcategoría: Organizar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?	4	4	4	

- Tercera subcategoría: Dirigir

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?	3	4	4	

- Cuarta subcategoría: Controlar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?	4	4	3	




Dr. Hugo R. Espinoza Rodríguez
Director Escuela Profesional
de Negocios Internacionales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Firma del evaluador
DNI 18138285



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de preguntas para entrevista de diseño de procesos y gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. : Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2023

  <p>Dr. Hugo R. Espinoza Rodriguez Director Escuela Profesional de Negocios Internacionales UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.</p> <hr/> <p>Hugo Redib Espinoza Rodriguez Firma/DNI 18138285 EXPERTO</p>	 HUELLA
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ESPINOZA RODRIGUEZ**
Nombres **HUGO REDIB**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **18138285**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **13/09/16**
Resolución/Acta **0024-2016-UCV**
Diploma **UCV37696**
Fecha Matrícula **03/05/2014**
Fecha Egreso **31/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001305662

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2023 11:02:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Subcategorías del instrumento: Diseño de Procesos

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?	3	4	3	

- Segunda subcategoría: Hacer

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?	4	4	4	

- Tercera subcategoría: Verificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?	4	4	4	

- Cuarta subcategoría: Actuar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?	3	4	4	



Subcategorías del instrumento: Gestión administrativa

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?	4	3	4	

- Segunda subcategoría: Organizar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?	4	4	4	

- Tercera subcategoría: Dirigir

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?	4	3	4	

- Cuarta subcategoría: Controlar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?	4	4	3	


USS Mg. Liset Sugéily Silva Gonzales
 Secretaria académica Facultad de Ciencias Empresariales
 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
 Firma del evaluador
 DNI 41395272

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de preguntas para entrevista de diseño de procesos y gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. : Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2023

  <p>Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales Secretaría académica Facultad de Ciencias Empresariales UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.</p> <hr/> <p>Liset Sugeily Silva Gonzales Firma/DNI 41395272 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA GONZALES**
Nombres **LISET SUGEILY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41395272**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **MEDINA HOYOS DEDICACIÓN VALDEMAR**
Secretario General **RODAS QUINTANA CARLOS ANDREE**
Director De Escuela De Posgrado **TUESTA TORRES EDGAR ROLAND**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**
Fecha de Expedición **14/12/18**
Resolución/Acta **RR. N°0632-2018/USS**
Diploma **USS04424**
Fecha Matrícula **24/11/2016**
Fecha Egreso **31/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001305659



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2023 10:58:51-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Subcategorías del instrumento: Diseño de Procesos

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan los procesos en el restaurante, teniendo en cuenta las demandas de los clientes y los objetivos de la organización?	3	3	3	

- Segunda subcategoría: Hacer

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se ejecutan los procesos en el restaurante para que garantice su calidad y eficiencia?	3	4	3	

- Tercera subcategoría: Verificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo supervisa y evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos para asegurar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes?	4	4	4	

- Cuarta subcategoría: Actuar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo identifica y corrige sus procesos para la mejora continua de su restaurante?	4	4	4	

Subcategorías del instrumento: Gestión administrativa

- Primera subcategoría: Planificar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se planifican y diseñan las actividades y recursos para lograr una gestión eficiente en el restaurante, considerando las necesidades de la organización y los objetivos establecidos?	3	4	3	

- Segunda subcategoría: Organizar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cómo se organiza las actividades y se asignan las responsabilidades dentro del restaurante para lograr una gestión administrativa fluida y eficaz?	4	4	4	

- Tercera subcategoría: Dirigir

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Podrías describir cómo lideras a tu equipo para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos de tu restaurante?	3	4	4	

- Cuarta subcategoría: Controlar

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿cómo se controla y supervisa el cumplimiento de los procesos administrativos en el restaurante, asegurando que se mantengan la calidad y eficiencia establecida?	4	4	4	



USS MBA. María Noelia Sialer Rivera
Secretaría académica Facultad de
Ciencias de la Salud
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Firma del evaluador
DNI 41933222

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de preguntas para entrevista de diseño de procesos y gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. : Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

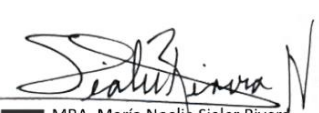


4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2023

  <p>MBA. María Noelia Sialer Rivera Secretaría académica Facultad de Ciencias de la Salud UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.</p> <p>Sialer Rivera, María Noelia Firma/DNI 41933222 EXPERTO</p>	 HUELLA
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SIALER RIVERA**
Nombres **MARIA NOELIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41933222**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA**
Fecha de Expedición **20/09/2012**
Resolución/Acta **1021-2012-UCV**
Diploma **A1390620**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001305652



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2023 10:41:09-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo

Investigadora: Angela Elizabeth Cruzado Carbajal

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo”, cuyo objetivo es proponer un diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en el restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del restaurante Mar & Loches.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿De qué manera el diseño de procesos mejorará la gestión administrativa en un restaurante en el distrito Chiclayo, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán las respuestas a las guías de preguntas sobre la investigación titulada: “Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará por vía telefónica y presencial, las cuales serán grabadas del restaurante Mar & Loches. Las respuestas a las entrevistas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Cruzado Carbajal Angela Elizabeth email: acruzadoca31@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Pisfil Benites Nilthon Ivan email: pbenitesni@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.


Nombres y Apellidos: Xxxxx

Fecha y Hora: xxxxxx

Anexo 5. V. de AIKEN

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
Item1	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	3	4	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.778	VALIDO
Item2	Claridad	3	4	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
Item3	Claridad	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
Item4	Claridad	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
Item5	Claridad	3	4	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
Item6	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
Item7	Claridad	3	4	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Coherencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
Item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO

Anexo 6. Coincidencia Turniting

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	turniting tesis - Angela Cruzado - Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo 16-07-2023	2133996635	20/07/2023 05:04	13% 	--	Entregar Trabajo  --

Anexo 7. Propuesta

Propuesta: Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña

Introducción:

La industria gastronómica ha experimentado un aumento en la competencia y las exigencias, haciendo que la gestión administrativa sea crucial para el éxito y supervivencia de los restaurantes. Esta propuesta titulada "Modelo de Gestión Administrativa para un Restaurante de Comida Criolla Norteña" busca abordar las problemáticas identificadas y mejorar la eficiencia operativa del restaurante especializado en comida criolla.

La problemática principal encontrada es la falta de estandarización de procesos administrativos, lo que puede conducir a ineficiencias y falta de control en las operaciones diarias. Esto afecta la calidad y consistencia del servicio, poniendo en riesgo la satisfacción de los clientes y la reputación del restaurante en el mercado local.

Además, el presupuesto limitado del restaurante representa un desafío para implementar soluciones más avanzadas y tecnológicas en la gestión administrativa.

A pesar de estos desafíos, el restaurante cuenta con un equipo de personal con amplia experiencia y conocimientos en la cocina criolla norteña, un recurso valioso que puede ser aprovechado para mejorar la gestión administrativa y elevar la oferta gastronómica.

Según las entrevistas realizadas se determinan:

Aspectos de coincidencia	Aspectos de discrepancia
Todos los entrevistados coinciden en la importancia de mantener altos estándares de calidad en la preparación de los alimentos y en la atención al cliente. La satisfacción	Los entrevistados tienen enfoques diferentes en cuanto a liderazgo y estructura organizativa. Algunos mencionan tener líderes designados, mientras que Manuel destaca un

del cliente es una prioridad en sus restaurantes.	enfoque más colaborativo y de liderazgo compartido en su equipo.
Los entrevistados destacan la importancia de trabajar en equipo y mantener una comunicación fluida entre el personal para lograr una gestión eficiente y una atención óptima a los clientes.	Tecnología y sistemas de registro: Manuel menciona no tener sistemas de registro automatizados, como tiqueteras, mientras que los otros dueños de restaurantes mencionaron utilizar tecnología para el registro de ventas y procesos administrativos
Los dueños y administradores de los restaurantes enfatizan la planificación y organización como elementos esenciales para garantizar un funcionamiento fluido en sus establecimientos. Esto incluye la planificación de compras, procesos operativos y distribución de tareas.	Los entrevistados tienen enfoques diferentes con respecto a la frecuencia de las compras de insumos y suministros. Algunos dueños de restaurantes compran productos diariamente, especialmente ingredientes frescos, para garantizar la calidad y la disponibilidad de los alimentos. En contraste, otros realizan compras en días específicos de la semana o incluso menos frecuentemente, gestionando sus inventarios de manera diferente.

Por la técnica de la observación se encontraron los siguientes hallazgos:

Aspectos favorables	Aspectos de mejora
La experiencia del personal en el rubro de restaurantes es una fortaleza clave, ya que les permite brindar un servicio de calidad y eficiente. La experiencia de los empleados puede aumentar la satisfacción del cliente y contribuir a	Implementar la estandarización de procesos en el restaurante podría mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Definir procedimientos claros y establecer estándares en la preparación de los platillos ayudaría a garantizar una

la reputación positiva del restaurante.	experiencia consistente para los clientes.
La calidad de la comida y sus sabores atractivos, combinados con precios accesibles, son una ventaja competitiva importante. Esto atrae a una mayor cantidad de clientes y puede aumentar la reputación positiva del restaurante entre los comensales.	La limitación del presupuesto podría ser una debilidad que afecte el crecimiento y la expansión del restaurante. Es importante desarrollar estrategias financieras sólidas para optimizar el uso de los recursos y maximizar la rentabilidad sin comprometer la calidad del servicio
Contar con proveedores confiables que garanticen la calidad de los insumos utilizados en la preparación de los platillos es un factor crucial para mantener la excelencia en la comida servida. Esto asegura la consistencia y satisfacción del cliente con los productos ofrecidos.	

El modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña, se fundamenta en la estructura propuesta por Chiavenato, que abarca los componentes esenciales de planificación, organización, dirección y control, y se examina dentro del marco teórico de la presente investigación.

El diseño de este modelo se ha llevado a cabo de manera específica, tomando en cuenta las características culinarias particulares de la cocina criolla norteña, así como las demandas administrativas necesarias para garantizar su correcto funcionamiento. El modelo se basa en los pilares fundamentales de la administración:

- Planificación.
- Organización
- Dirección
- Control

Objetivo de la propuesta:

- Mejorar la efectividad de la gestión administrativa.

Objetivos específicos de la propuesta:

- Incrementar el nivel de precisión de la planificación
- Organizar y estructurar eficientemente al equipo de trabajo para aumentar la productividad.
- Dirigir al personal con estrategias efectivas que mejoren el servicio al cliente y la satisfacción.
- Implementar un sistema de control integral para garantizar la calidad y el cumplimiento de estándares.

Para lograr estos objetivos, se ha llevado a cabo una investigación minuciosa que engloba la revisión de la literatura especializada, el análisis detallado de casos exitosos en la industria de la gastronomía y la consulta a expertos en gestión de restaurantes y cocina criolla norteña.

7.1. Planeación:

7.1.1. Misión

Ofrecer comida criolla norteña, destacando las recetas más deliciosas y auténticas, con un equipo de trabajo capacitado para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.

7.1.2. Visión

Ser un restaurante reconocido a nivel regional, fomentando el turismo Lambayecano.

7.1.3. Objetivos

7.1.3.1. Objetivo general:

Brindar una experiencia gastronómica turística con el mejor sabor y calidad

7.1.3.2. Objetivos específicos:

Ofrecer atención de calidad

Contar con personal altamente calificado en la preparación de comida criolla

Contar con un ambiente cómodo y agradable

Trabajar con los mejores proveedores de insumos, para ofrecer la mejor calidad en nuestros platos.

7.1.4. Valores

Los valores que regirán el restaurante serán:

- **Compromiso**

Compromiso con nuestros clientes, no solo cumplir con el trabajo, sino superando las expectativas, sorprendiéndolos gratamente.

Compromiso con uno mismo, logrando un trabajo eficaz, ponerse a prueba, proponiéndose y alcanzando metas altas con el fin de superación.

Compromiso con el restaurante, realizando las labores de manera constante y eficiente, mostrando dedicación en la labor realizada, preocupándonos por la calidad de lo que entregamos

- **Orientación al servicio**

Tener siempre presente las necesidades del cliente, contando con una buena actitud en el trato y atención; haciendo lo posible para lograr la comodidad y el confort durante la estancia del cliente en el establecimiento.

- **Trabajo en equipo**

Tener una buena relación entre compañeros, apoyándose mutuamente para lograr las metas trazadas, valorando el aporte brindado por cada miembro del equipo de trabajo.

7.1.5. Análisis interno y análisis externo

7.1.5.1. Análisis interno

Un análisis interno del restaurante nos permitirá identificar las debilidades y fortalezas, para poder determinar la mejor estrategia logrando una ventaja competitiva para la empresa, por consiguiente, nos permitirá fortalecer las debilidades y reforzar las fortalezas con las que cuenta el restaurante.

A continuación, se detallará las debilidades y fortalezas que se han considerado:

Fortalezas

- F1 Personal con experiencia en el rubro
- F2 Ambiente agradable
- F3 Comida con buena sazón a precios accesibles
- F4 Contar con proveedores que garantizan la calidad de insumos

Debilidades

- D1 Falta de estandarización de procesos
- D2 Presupuesto limitado.
- D3 No contar con parqueo, ya que la mayoría de clientes llega en automóviles propios.

7.1.5.2. Análisis externo

El análisis externo nos permitirá identificar las oportunidades que nos ofrece el mercado en el sector de servicios gastronómicos, asimismo las amenazas con las cuales se tendrá que enfrentar para que el restaurante pueda desarrollarse en este sector.

Después de un estudio realizado en el restaurante se ha considerado las siguientes oportunidades y amenazas:

Oportunidades

- O1 Creciente demanda por restaurantes de comida criolla.
- O2 Posibilidad de ampliar la carta.
- O3 Crecimiento de turismo en la región de Lambayeque.
- O4 Crecimiento del uso de las redes sociales

Amenazas

- A1 Crecimiento de competencia directa.
- A2 Inseguridad ciudadana
- A3 Productos sustitutos.
- A4 Desastres naturales, incendios

7.1.6. Estrategias

MATRIZ FODA	Fortalezas (F) <ul style="list-style-type: none"> • F1 Personal con experiencia en el rubro • F2 Ambiente agradable • F3 Comida con buena sazón a precios accesibles • F4 Contar con proveedores que garantizan la calidad de insumos 	Debilidades (D) <ul style="list-style-type: none"> • D1 Falta de estandarización de procesos • D2 Presupuesto limitado. • D3 No contar con parqueo, ya que la mayoría de clientes llega en automóviles propios.
Oportunidades (O) <ul style="list-style-type: none"> • O1 Creciente demanda por restaurantes de comida criolla. • O2 Posibilidad de ampliar la carta. • O3 Crecimiento de turismo en la región de Lambayeque. • O4 Crecimiento del uso de las redes sociales 	Estrategias FO: <ul style="list-style-type: none"> • E1: Diversificación de la carta Descripción F1O1O2 • E2: Marketing digital y redes sociales F2F3O4 • E3: Sabores de Lambayeque: Una Experiencia Turística Inolvidable F3O3 	Estrategia DO: <ul style="list-style-type: none"> • E4: Programas de capacitación y entrenamiento para el personal O3D1 • E5: Turismo Conectado D2O3O4
Amenazas (A) <ul style="list-style-type: none"> • A1 Crecimiento de competencia directa. • A2 Inseguridad ciudadana • A3 Productos sustitutos. • A4 Desastres naturales, incendios 	Estrategia FA: <ul style="list-style-type: none"> • E6: Enfoque en calidad y proveedores confiables F3F4A1 • E7: Diversidad Innovadora F3A3 	Estrategia DA: <ul style="list-style-type: none"> • E8: Mejora de procesos y gestión del presupuesto A1D1 • E9: Seguridad Integral y Estacionamiento Conveniente A2D3

E1: Diversificación de la carta Descripción F1O1O2

Aprovechando la creciente demanda por restaurantes de comida criolla (O1) y la experiencia del personal en el rubro (F1), se implementará la estrategia de diversificación de la carta. Esta estrategia consiste en desarrollar y promocionar nuevos platos y opciones en el menú (O2). De esta manera, el restaurante podrá atraer a un segmento más amplio de clientes, satisfaciendo sus gustos y preferencias culinarias y generando un incremento en la demanda y la fidelidad de los clientes.

E2: Marketing digital y redes sociales F2F3O4

Aprovechando el ambiente agradable (F2) y la comida con buena sazón a precios accesibles (F3), así como la creciente utilización de las redes sociales (O4), se implementará una estrategia de marketing digital. Esta estrategia incluirá la promoción activa del restaurante en las redes sociales, utilizando contenido visual atractivo y campañas publicitarias en línea. De esta manera, se ampliará la visibilidad y el alcance del restaurante, atrayendo a más clientes y generando un mayor reconocimiento de la marca.

E3: Sabores de Lambayeque: Una Experiencia Turística Inolvidable F3O3

La estrategia "Sabores de Lambayeque: Una Experiencia Turística Inolvidable" busca aprovechar la fortaleza de ofrecer comida sabrosa a precios accesibles y la oportunidad del crecimiento del turismo en la región de Lambayeque. Se enfoca en brindar una propuesta turística integral al combinar la experiencia gastronómica con información turística.

Esta estrategia implica servir los platos con una breve descripción de los ingredientes utilizados para resaltar los sabores auténticos de la cocina criolla de Lambayeque. Además, se proporcionarán

materiales informativos sobre los atractivos turísticos de la región, en colaboración con el Ministerio de Turismo de Lambayeque.

La estrategia también incluye la distribución de volantes con información turística a los comensales, así como la colocación de materiales informativos en cada mesa. Esto permitirá despertar el interés de los clientes por explorar la región y fomentar el turismo local.

E4: Programas de capacitación y entrenamiento para el personal O3D1

Para superar la falta de estandarización de procesos (D1), se implementará la estrategia de programas de capacitación y entrenamiento para el personal. Aprovechando el crecimiento del turismo en la región de Lambayeque (O3), se ofrecerán programas de capacitación en servicio al cliente, gestión de alimentos y bebidas, y estándares operativos. Esto mejorará la eficiencia operativa y la calidad del servicio, brindando una experiencia gratificante a los turistas y generando una ventaja competitiva en el mercado.

E5: Turismo Conectado D2O3O4

La estrategia "Turismo Conectado" se centra en aprovechar las oportunidades del crecimiento del turismo en la región de Lambayeque (O3) y el crecimiento del uso de las redes sociales (O4), al tiempo que se aborda la debilidad del presupuesto limitado (D2) del restaurante de comida criolla norteña. El objetivo principal de esta estrategia es potenciar la visibilidad del restaurante y atraer a un mayor número de turistas, generando una conexión activa con ellos a través de las redes sociales.

Para implementar la estrategia "Turismo Conectado", se establecerá una sólida presencia en las redes sociales, aprovechando el crecimiento del uso de estas plataformas. Se diseñará una estrategia de contenido atractiva, incluyendo

fotografías y videos de los platos y del ambiente del restaurante, resaltando la autenticidad de la cocina criolla norteña y creando un atractivo visual para los turistas.

Además, se fomentará la interacción y participación de los clientes a través de las redes sociales, animándolos a compartir sus experiencias gastronómicas y a etiquetar al restaurante en sus publicaciones. Se aprovechará el poder del boca a boca digital para aumentar la visibilidad del restaurante y atraer a nuevos visitantes interesados en la comida criolla norteña.

En cuanto al presupuesto limitado, se buscarán estrategias de marketing de bajo costo pero efectivas, como el uso de influencers locales o colaboraciones con blogueros de viajes especializados en la región de Lambayeque. Esto permitirá llegar a un público más amplio y generar recomendaciones positivas que impulsen el turismo hacia el restaurante.

La estrategia "Turismo Conectado" busca establecer una presencia sólida en las redes sociales, aprovechando las oportunidades del crecimiento del turismo y creando una conexión activa con los visitantes. Al mejorar la visibilidad del restaurante y destacar su propuesta culinaria auténtica, se atraerá a más turistas y se superará la limitación presupuestaria, generando un impacto positivo en el crecimiento y éxito del negocio

E6: Enfoque en calidad y proveedores confiables F3F4A1

Para enfrentar el crecimiento de la competencia directa (A1), se implementará la estrategia de enfoque en calidad y proveedores confiables. Esto se logrará manteniendo la calidad y la sazón de la comida (F3) y fortaleciendo las alianzas con proveedores que garanticen la calidad de los insumos (F4). Al destacar la calidad de los productos y asegurar su consistencia, el restaurante podrá diferenciarse de la competencia y ofrecer una propuesta de valor única que atraiga y fidelice a los clientes.

E7: Diversidad Innovadora F3A3

Descripción: La estrategia "Diversidad Innovadora" se enfoca en aprovechar la fortaleza de ofrecer comida con buena sazón a precios accesibles (F3) y hacer frente a la amenaza de productos sustitutos (A3) en el restaurante de comida criolla norteña. El objetivo principal de esta estrategia es diferenciarse de los productos sustitutos al ofrecer una propuesta culinaria diversa e innovadora que cautive a los clientes y los mantenga leales al restaurante.

Para implementar la estrategia "Diversidad Innovadora", se explorarán nuevas recetas y se incorporarán ingredientes innovadores en el menú. Se ofrecerán opciones creativas y únicas que destaquen por su sabor auténtico y diferenciador, lo cual permitirá captar la atención de los clientes y mantener su interés en regresar al restaurante.

Además, se establecerá un enfoque en la personalización de los platos, brindando la posibilidad de adaptar las preparaciones a las preferencias individuales de los comensales. Esto permitirá satisfacer una amplia gama de gustos y necesidades, generando una mayor fidelidad y evitando que los clientes busquen alternativas en productos sustitutos.

La estrategia "Diversidad Innovadora" busca destacar la variedad y originalidad de la propuesta culinaria del restaurante, superando la competencia de los productos sustitutos. Al ofrecer una experiencia gastronómica única y atractiva, se posicionará al restaurante como una opción preferida para los clientes que buscan sabores auténticos y novedosos, generando un diferencial competitivo en el mercado.

E8: Mejora de procesos y gestión del presupuesto A1D1

Para hacer frente al crecimiento de la competencia directa (A1) y superar la falta de estandarización de procesos (D1), se

implementará la estrategia de mejora de procesos y gestión del presupuesto. Se buscará identificar áreas de mejora en los procesos operativos, como la eficiencia en la preparación de alimentos y el manejo de inventarios, con el objetivo de optimizar la utilización de los recursos disponibles y reducir los costos operativos. Además, se establecerá una gestión rigurosa del presupuesto, buscando maximizar su eficacia y minimizar los gastos innecesarios.

E9: Seguridad Integral y Estacionamiento Conveniente A2D3

Esta estrategia se centra en abordar los desafíos de la inseguridad ciudadana (A2) y la falta de parqueo en el restaurante de comida criolla norteña (D3). El objetivo principal de esta estrategia es garantizar un acceso seguro y conveniente para los clientes, brindando tranquilidad y generando una experiencia positiva.

Se establecerán medidas de seguridad adicionales en y alrededor del restaurante se instalarán sistemas de vigilancia con cámaras de seguridad en áreas clave, lo que disuadirá posibles incidentes y brindará una sensación de seguridad a los visitantes. Además, se colaborará estrechamente con las autoridades locales para obtener apoyo en materia de seguridad y establecer una presencia policial visible en las cercanías del establecimiento.

Con respecto a la falta de parqueo, se buscarán soluciones alternativas para los clientes que lleguen en automóvil propio. Se establecerán acuerdos con estacionamientos cercanos para proporcionar opciones de estacionamiento seguro y conveniente.

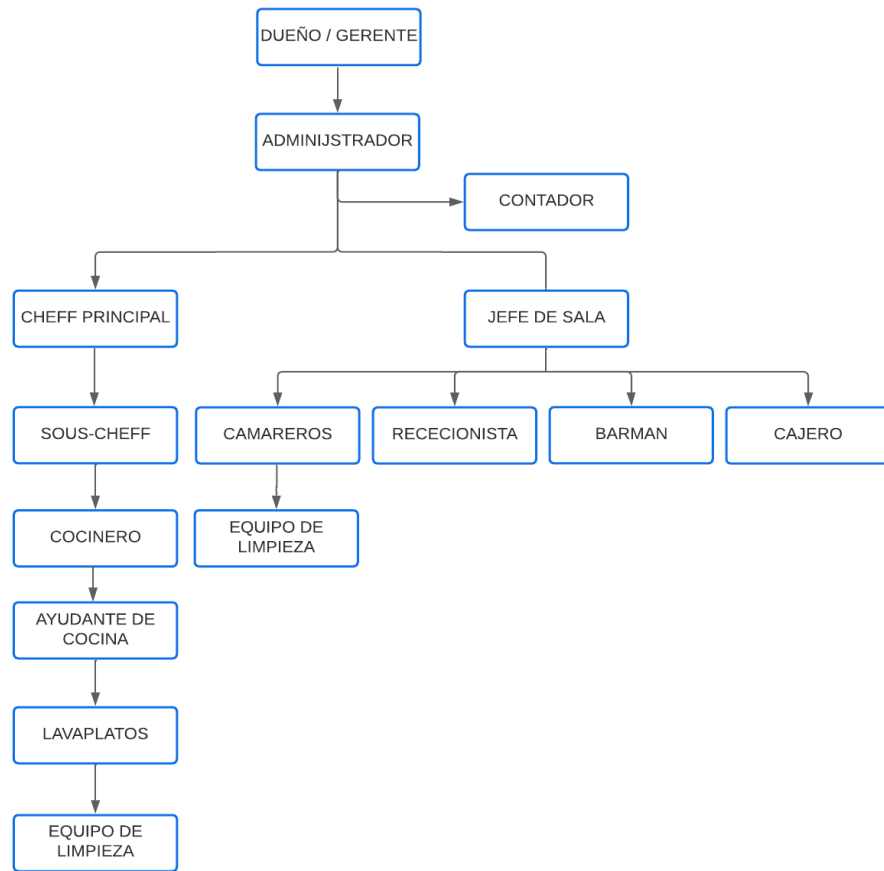
La estrategia " Seguridad Integral y Estacionamiento Conveniente" tiene como objetivo generar confianza en los clientes y mitigar las preocupaciones relacionadas con la inseguridad ciudadana y la falta de parqueo. Al brindar un acceso seguro y conveniente, se mejorará la experiencia del cliente y se fortalecerá la reputación del restaurante como un lugar acogedor y seguro para disfrutar de la comida criolla norteña.

7.1.7. Políticas

- Brindar un servicio eficiente, prestando atención oportuna a los requerimientos del cliente con amabilidad y respeto.
- Mejorar continuamente los procesos, tomando en cuenta que el mejoramiento de nuestras operaciones contribuye al incremento de la satisfacción del cliente.
- Cuidar la higiene personal, del establecimiento, de equipos y de alimentos.
- Fomentar un entorno laboral de respeto personal y de roles, de cooperación, libre de cualquier tipo de acoso, que permita el mejor desarrollo de las actividades y la convivencia en armonía.
- Respetar los horarios de trabajo y de descanso, en caso de requerir algún cambio o ausentismo, informar a su inmediato superior y al contador para el respectivo control y registro.

7.2. Organización:

7.2.1. Organigrama



En el presente organigrama, se observa una estructura jerárquica que refleja la organización del establecimiento gastronómico. En la cúspide se encuentra el dueño/gerente, quien tiene la máxima autoridad y responsabilidad en la toma de decisiones estratégicas. Justo debajo se sitúa el administrador, encargado de la gestión operativa y administrativa del restaurante.

Un puesto clave en el organigrama es el Jefe de Sala, quien se reporta directamente al Administrador. El Jefe de Sala asume la responsabilidad de supervisar y coordinar al Camarero, Recepcionista, Barman y Cajero. Su función principal es garantizar un servicio eficiente y de calidad para los comensales. Además, trabaja en estrecha colaboración con el Chef Principal para asegurar una gestión integrada del restaurante.

En términos de gestión financiera, se cuenta con un contador externo que brinda servicios especializados en la declaración de impuestos ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Esta medida busca asegurar una correcta gestión financiera y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En el ámbito culinario, el Chef Principal ocupa una posición de relevancia en la estructura organizativa. El Sous-Chef, como su apoyo directo, desempeña un papel crucial en la coordinación y supervisión de las actividades culinarias. El Cocinero, bajo la supervisión del Sous-Chef, lidera al Ayudante de Cocina en las tareas diarias de preparación de alimentos. Por último, el Lavaplatos se encarga de la higienización de los utensilios y vajilla utilizados en el proceso culinario.

En la base del organigrama se encuentra el equipo de limpieza, cuya responsabilidad primordial es mantener la limpieza integral del local, incluyendo la higienización de pisos y otras áreas de importancia.

7.2.2. Puestos de trabajo

Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
Dueño/Gerente	es el máximo responsable del restaurante y se encarga de establecer la visión estratégica, tomar decisiones importantes y supervisar la gestión general del establecimiento.	<p>Definir la visión, misión y objetivos del restaurante.</p> <p>Tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y éxito del negocio.</p> <p>Supervisar la gestión administrativa y operativa del restaurante.</p>	Tiene la máxima autoridad y toma de decisiones.
Administrador	<p>responsable de coordinar y supervisar el funcionamiento diario del restaurante, desarrollar estrategias de crecimiento y rentabilidad, y gestionar al personal y las operaciones.</p> <p>coordina el servicio en el área del comedor, gestionando las reservas y asegurando una experiencia positiva para los comensales.</p>	<p>Coordinar las actividades diarias del restaurante.</p> <p>Desarrollar estrategias para impulsar el crecimiento y rentabilidad.</p> <p>Gestionar y supervisar al personal y las operaciones.</p> <p>Coordinar el servicio en el área del comedor.</p> <p>Gestionar las reservas y asegurar una experiencia agradable para los comensales.</p>	Supervisa al personal del restaurante.

Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
Contador	El contador se encarga de realizar la declaración de impuestos, mantener los registros contables y brindar asesoramiento financiero y análisis económicos.	Realizar la declaración de impuestos y mantener los registros contables. Brindar asesoramiento financiero y análisis económicos.	Responsable de la contabilidad y aspectos financieros del restaurante.
Cheff Principal	El cheff principal es responsable de la elaboración y supervisión de la preparación de platos de cocina criolla, asegurando altos estándares de calidad y presentación de los alimentos.	Elaborar y supervisar la preparación de platos de cocina criolla. Mantener altos estándares de calidad y presentación de los alimentos.	Supervisa al personal de cocina y toma decisiones culinarias.
Jefe de sala	Descripción del cargo: El Jefe de Sala es responsable de supervisar y coordinar las operaciones del área de atención al cliente en el restaurante. Es el encargado de garantizar un servicio de calidad, mantener la satisfacción de los comensales y gestionar eficientemente el flujo de trabajo en el salón.	Supervisar el desempeño del personal de sala, asegurando que se sigan los estándares de atención al cliente y se cumplan los procedimientos establecidos. Coordinar la asignación de mesas y velar por un flujo eficiente de comensales en el salón. Resolver cualquier problema o queja de los clientes de manera oportuna y efectiva, manteniendo un enfoque en la satisfacción del cliente. Supervisar el montaje y desmontaje de las mesas, así como la limpieza y organización del salón.	Tiene autoridad directa sobre el personal de sala, incluyendo camareros, recepcionista y barman. Puede tomar decisiones y emitir instrucciones relacionadas con el servicio al cliente y las operaciones del salón. Colabora estrechamente con el Administrador y el Chef Principal para asegurar una gestión integrada del restaurante.

Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
		<p>Colaborar con el personal de cocina para asegurar la sincronización entre el servicio de comidas y bebidas.</p> <p>Capacitar al personal de sala en técnicas de servicio al cliente, protocolo y etiqueta.</p> <p>Realizar informes y reportes relacionados con el desempeño del área y las sugerencias de mejora.</p>	
Camareros	Los camareros se encargan de atender a los clientes, tomar pedidos y servir alimentos y bebidas, manteniendo la limpieza y el orden en el área de servicio.	<p>Atender a los clientes, tomar pedidos y servir alimentos y bebidas.</p> <p>Mantener la limpieza y el orden en el área de servicio.</p>	Reporta al jefe de sala
Recepcionista	El recepcionista se encarga de gestionar las reservas de mesas y brindar una atención cordial y profesional a los clientes durante su visita al restaurante.	<p>Administrar y coordinar las reservas de mesas.</p> <p>Brindar una atención cordial y profesional a los clientes.</p>	Reporta al jefe de sala
Barman	El barman se encarga de preparar y servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas en el área del bar. Crea y mezcla cócteles, atiende a los clientes	<p>Preparar y servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas.</p> <p>Crear y mezclar cócteles según las preferencias de los clientes.</p>	Reportan al jefe de sala

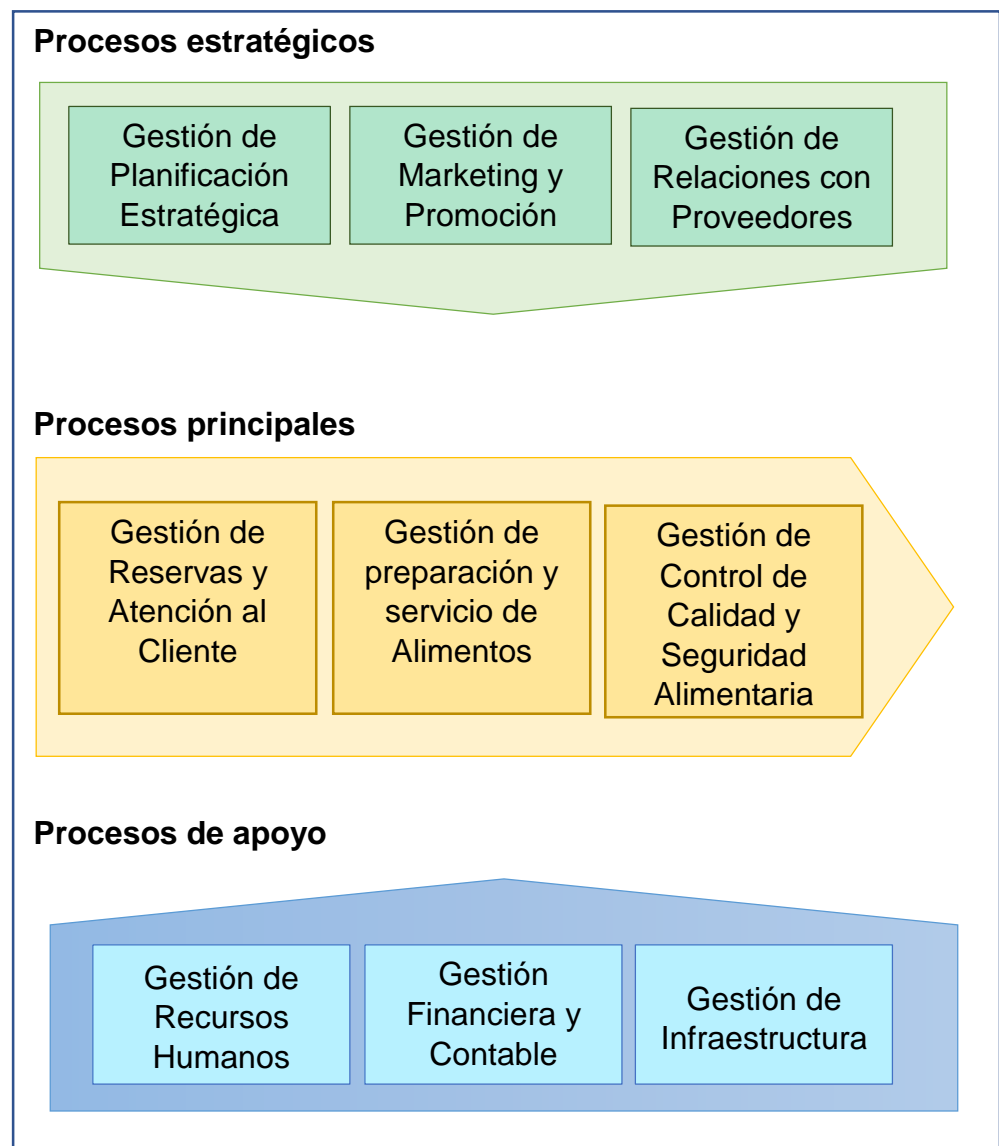
Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
	en el bar y mantiene el orden y la limpieza en el área de trabajo.		
Cajero	El cajero se encarga de gestionar las transacciones monetarias y el manejo de la caja registradora. Realiza el cobro a los clientes, emite facturas y asegura el correcto registro y manejo de los ingresos y pagos del restaurante.	Gestionar las transacciones monetarias y el cobro a los clientes. Registrar y controlar los ingresos y pagos en la caja registradora.	Responsable del manejo y control de la caja registradora.
Sous-Cheff	es el subordinado directo del cheff principal y desempeña un papel de apoyo y asistencia en la preparación de platos. Trabaja en estrecha colaboración con el cheff principal para garantizar la excelencia culinaria y la consistencia en los platos servidos.	Asistir al cheff principal en la preparación de platos de cocina criolla. Supervisar la correcta ejecución de recetas y estándares de calidad.	Responsable de la supervisión y coordinación de los cocineros.
Cocinero	El cocinero es responsable de la preparación de los platos de cocina criolla, siguiendo las recetas y estándares	Preparar los platos de cocina criolla según las recetas y estándares establecidos.	Supervisar al ayudante de cocina.

Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
	establecidos. Trabaja bajo la supervisión del sous-chef y garantiza la calidad y presentación de los alimentos.	Mantener la higiene y el orden en la estación de trabajo.	
Ayudante de Cocina	El ayudante de cocina brinda apoyo al cocinero en la preparación de los alimentos y realiza tareas de asistencia general en la cocina. Colabora en la organización de los ingredientes y utensilios, así como en la limpieza y mantenimiento del área de trabajo.	Asistir al cocinero en la preparación de alimentos y tareas de cocina. Colaborar en la organización y limpieza de la cocina.	Reporta directamente al cocinero.
Lavaplatos	El lavaplatos es responsable de lavar y limpiar los platos, utensilios y equipo de cocina utilizados en la preparación de alimentos. Realiza tareas de lavado, enjuague y secado, asegurando la higiene y la disponibilidad de utensilios limpios para el personal de cocina.	Lavar y secar platos, utensilios y equipo de cocina. Mantener la limpieza y el orden en el área de lavado de platos.	Reporta al cocinero o al ayudante de cocina, según la estructura organizativa.
Personal de Limpieza	El equipo de limpieza se encarga de la limpieza general del local, incluyendo salones, baños y áreas de servicio.	Llevar a cabo la limpieza y mantenimiento de las áreas comunes del restaurante.	Reporta al administrador

Cargo	Descripción	Funciones	Autoridad
	Realizan tareas de limpieza, barrido, trapeado y mantenimiento, asegurando un ambiente limpio y agradable para los clientes y el personal.	Realizar tareas de limpieza, barrido y trapeado según los estándares establecidos.	

7.2.3. Mapa de procesos

El presente mapa de procesos ofrece una representación organizada y comprensible de las diversas etapas que se desarrollan en el contexto del restaurante, permitiendo la identificación clara de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo involucrados. Cada uno de estos procesos constituye una parte integral en la gestión administrativa y aporta de manera significativa al funcionamiento eficiente y exitoso del restaurante especializado en la gastronomía tradicional de la región de Chiclayo. del restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo.



a) Procesos Estratégicos:

Los procesos estratégicos desplegados en el restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo posibilitan establecer una dirección claramente definida, detectar oportunidades de crecimiento, desarrollar propuestas de valor atractivas para los clientes y asegurar una adquisición confiable de ingredientes de alta calidad. El enfoque estratégico aplicado en la planificación, el marketing y las relaciones con proveedores contribuye de manera efectiva a una gestión administrativa óptima y al logro sostenido del éxito a largo plazo del establecimiento.

Gestión de Planificación Estratégica:

Este proceso implica la definición de los objetivos a largo plazo del restaurante, la identificación de las estrategias clave para lograrlos y la elaboración de un plan estratégico. Se realiza un análisis del entorno y se establecen acciones específicas para impulsar el crecimiento y desarrollo sostenible del restaurante.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se inicia definiendo los objetivos a largo plazo para el restaurante, considerando factores como la visión, misión y valores de la empresa, así como el análisis del entorno.
- A través de análisis internos y externos, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del restaurante.
- Con base en la información recopilada, se definen estrategias y acciones específicas que permitan alcanzar los objetivos establecidos.
- Se elabora un plan estratégico que incluye la descripción detallada de las metas, las estrategias a implementar, los recursos necesarios y los plazos de ejecución.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de planificación estratégica es el dueño/Gerente y el Administrador

Gestión de Marketing y Promoción:

La Gestión de Marketing y Promoción para restaurantes se refiere a un conjunto de actividades estratégicas y tácticas enfocadas en comprender el mercado, identificar segmentos de clientes, desarrollar estrategias de marketing y promocionar el restaurante con el fin de atraer nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se realiza una investigación de mercado para comprender las preferencias y necesidades de los clientes, así como la situación competitiva y las tendencias del sector.
- A partir de los resultados de la investigación, se desarrollan estrategias de marketing y promoción adaptadas al restaurante, con el objetivo de atraer y retener clientes.
- Se diseñan actividades publicitarias, promocionales y de relaciones públicas que se alineen con la identidad y propuesta de valor del restaurante.
- Se implementan las estrategias y actividades diseñadas, monitoreando su efectividad y realizando ajustes según sea necesario.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Marketing y Promoción es el dueño/Gerente y el Administrador

Gestión de Relaciones con Proveedores:

Comprende el establecimiento y mantenimiento de relaciones sólidas con proveedores de ingredientes frescos y de calidad, así como la negociación de acuerdos comerciales y el seguimiento de la calidad de los productos adquiridos.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se identifican y seleccionan proveedores confiables y de calidad, considerando aspectos como la calidad de los productos, la capacidad de suministro y la reputación en el mercado.
- Se negocian acuerdos comerciales favorables para asegurar un suministro continuo de ingredientes frescos y productos necesarios para el restaurante.
- Se establece una comunicación constante con los proveedores, manteniendo una relación sólida y colaborativa para garantizar la calidad y puntualidad de las entregas.
- Se evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores y se realizan ajustes en caso necesario para mantener una cadena de suministro eficiente.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Relaciones con Proveedores es el dueño/Gerente y el Administrador, proveedores

b) Procesos Operativos:

Los procesos operativos se refieren a las actividades diarias del restaurante que están directamente relacionadas con la producción y entrega del servicio a los clientes. Estos procesos son ejecutados por el personal de recepción, meseros, equipo de cocina y personal de servicio. Incluyen la gestión de recepción y atención al cliente, preparación y servicio de alimentos, y gestión de limpieza y mantenimiento.

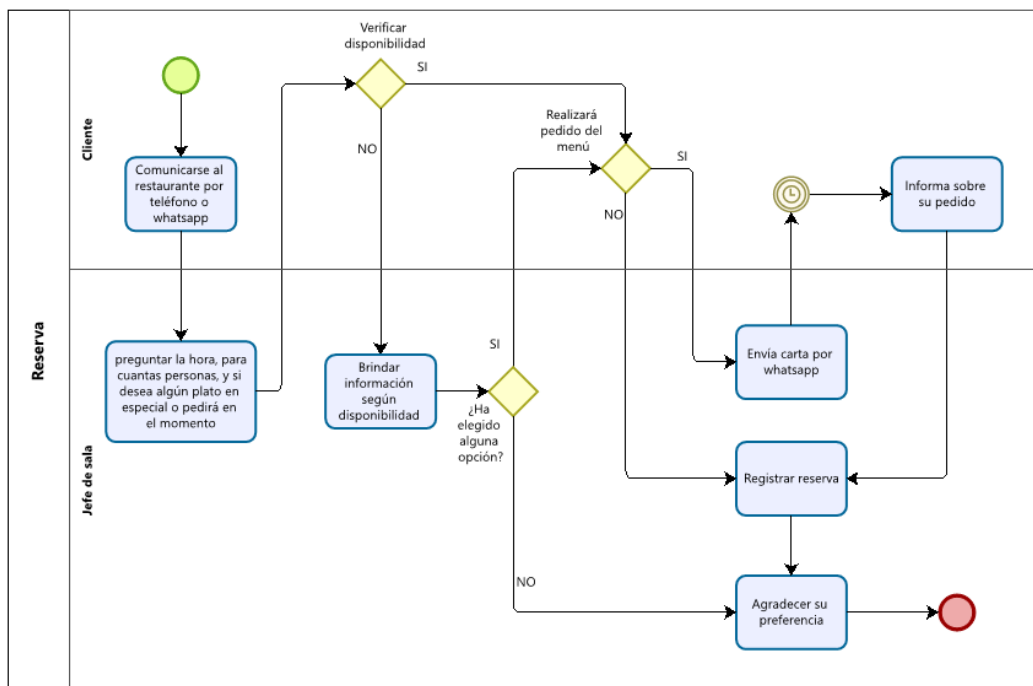
Gestión de Reservas y Atención al Cliente:

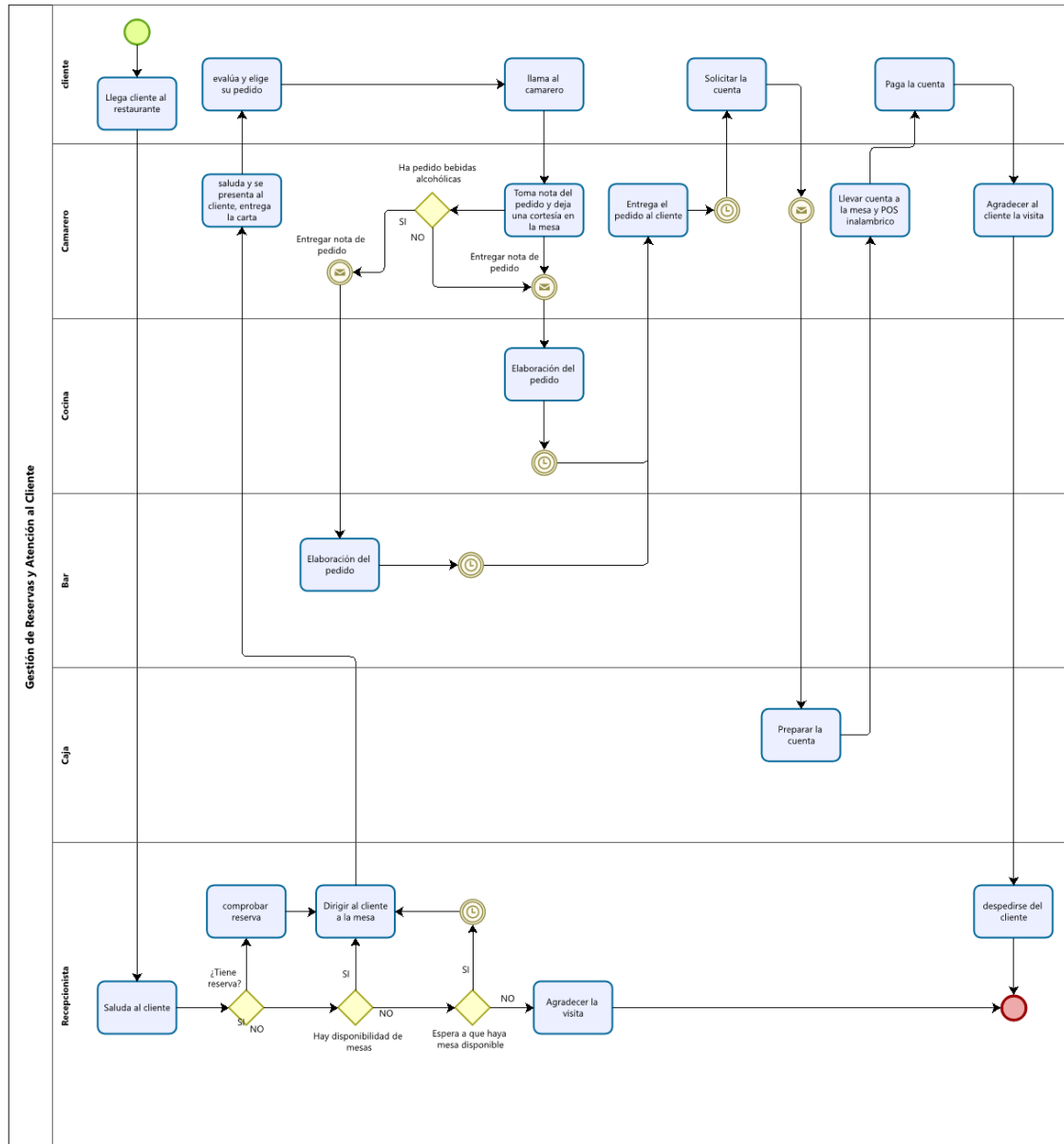
Este proceso incluye la gestión eficiente de las reservas de mesas, ya sea por teléfono, en persona o mediante plataformas de reserva en línea. Además, se brinda una atención al cliente cordial y profesional durante su visita al restaurante, garantizando una experiencia agradable y satisfactoria para los comensales.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se administra y coordina las reservas de mesas, asegurando una asignación eficiente y teniendo en cuenta la capacidad del restaurante.
- El personal de atención al cliente brinda una atención amable y eficiente durante la visita, asegurándose de satisfacer las necesidades y preferencias de los clientes.
- Se gestiona y se da seguimiento a solicitudes especiales, como celebraciones o preferencias dietéticas, y se resuelven cualquier problema o queja de los clientes de manera oportuna y eficaz.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Reservas y Atención al Cliente es el Jefe de Sala, Camarero, Barman, Recepcionista, Cajero, Cliente.





Gestión de Preparación y Servicio de Alimentos:

Engloba todas las actividades relacionadas con la preparación de los platos de cocina criolla, desde la recepción y almacenamiento de ingredientes, la elaboración de los platos hasta su presentación y servicio al cliente.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se reciben y almacenan adecuadamente los ingredientes necesarios, siguiendo las normas de seguridad alimentaria y asegurando la frescura y calidad de los productos.
- El equipo de cocina sigue las recetas y estándares establecidos para preparar los platos, garantizando la consistencia y calidad en su presentación.
- El personal de servicio se encarga de servir los alimentos de manera cuidadosa y presentarlos de forma atractiva, ofreciendo una experiencia gastronómica satisfactoria a los clientes.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Preparación y Servicio de Alimentos son el Chef Principal, Sous-Chef, Cocinero, Ayudante de Cocina, lavaplatos.

Gestión de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria:

Comprende la supervisión y control de la calidad de los ingredientes utilizados, la seguridad alimentaria en la manipulación de alimentos, así como la implementación de normas y estándares de higiene y limpieza en todas las áreas del restaurante.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se realizan controles y seguimiento de la calidad de los ingredientes y productos utilizados en el restaurante, asegurando su frescura, sabor y seguridad.
- Se implementan y mantienen normas de higiene y seguridad alimentaria, siguiendo regulaciones y estándares sanitarios establecidos.
- Se realiza un monitoreo constante para garantizar el cumplimiento de los procesos de control de calidad y seguridad alimentaria, y se toman acciones correctivas en caso de desviaciones.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria son el dueño, administrador, chef principal

Gestión de Limpieza y Mantenimiento

La Gestión de Limpieza y Mantenimiento se encarga de mantener la limpieza, el orden y el buen estado del local del restaurante. Este proceso incluye la limpieza regular de las áreas comunes, como salones, baños y zonas de servicio, así como la limpieza de mesas, sillas y otros elementos de mobiliario. Además, abarca el control de plagas y la eliminación adecuada de residuos. También se encarga del mantenimiento y reparación de los equipos y utensilios de cocina, asegurando que estén en óptimas condiciones de funcionamiento. El cumplimiento de las normas de limpieza y seguridad establecidas por las autoridades competentes es fundamental en este proceso para garantizar un ambiente limpio, seguro y agradable para los clientes y el personal.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Limpieza y orden de las áreas comunes del restaurante, incluyendo salones, baños y zonas de servicio: Se realiza la limpieza regular y adecuada de todas las áreas comunes del restaurante, manteniendo un ambiente limpio y ordenado para los clientes.
- Mantenimiento de la limpieza de mesas, sillas y otros elementos de mobiliario: Se asegura la limpieza y el mantenimiento regular de las mesas, sillas y demás elementos de mobiliario utilizados en el restaurante.
- Control de plagas y eliminación de residuos de manera adecuada: Se implementan medidas de control de plagas y se gestiona la eliminación adecuada de residuos, siguiendo los procedimientos y normativas establecidas.
- Mantenimiento y reparación de equipos y utensilios de cocina: Se realiza el mantenimiento y, en caso necesario, la reparación de los equipos y utensilios de cocina utilizados en el restaurante, garantizando su buen funcionamiento y prolongando su vida útil.
- Cumplimiento de las normas de limpieza y seguridad establecidas por las autoridades competentes: Se cumple con todas las normas

y regulaciones establecidas por las autoridades competentes en cuanto a limpieza y seguridad, asegurando un ambiente seguro y saludable tanto para el personal como para los clientes.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Limpieza y Mantenimiento son el dueño, administrador, jefe de sala, equipo de limpieza

c) Procesos de Apoyo:

Los procesos de apoyo desempeñan un papel esencial al proporcionar el respaldo necesario para garantizar el funcionamiento eficiente de los procesos estratégicos y operativos en el restaurante.

Gestión de Recursos Humanos:

Incluye la contratación y selección de personal calificado, la capacitación y desarrollo del equipo, la gestión de horarios y nóminas, así como la resolución de conflictos laborales y la promoción de un ambiente laboral saludable.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se realiza el reclutamiento y selección de personal calificado, considerando los perfiles y competencias requeridos para cada puesto.
- Se brinda capacitación y desarrollo al equipo para mejorar habilidades y conocimientos, asegurando un desempeño óptimo en sus funciones.
- Se gestionan los horarios, nóminas y beneficios del personal de acuerdo con las políticas y regulaciones laborales aplicables.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Recursos Humanos es el dueño/Gerente y el Administrador

Gestión Financiera y Contable:

Engloba la gestión de las finanzas del restaurante, como la elaboración de presupuestos, el control de costos y gastos, la facturación, el pago a proveedores, el seguimiento de ingresos y la elaboración de informes financieros.

En este proceso se pueden apreciar las siguientes acciones clave:

- Se elabora y supervisa el presupuesto del restaurante, teniendo en cuenta los ingresos, costos y gastos previstos, y se realiza un seguimiento constante para asegurar la rentabilidad del negocio.
- Se controlan los costos y gastos, implementando medidas de eficiencia y optimización para mantener una gestión financiera sólida.
- Se lleva a cabo la facturación y el pago a proveedores, así como el seguimiento de ingresos y gastos mediante registros contables precisos y actualizados.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión Financiera y Contable es el dueño/Gerente y el Administrador

Gestión de Infraestructura:

Comprende la administración, el mantenimiento y mejora de las instalaciones físicas, equipos y mobiliario del restaurante, realizando mantenimientos preventivos y correctivos según sea necesario.

El personal del restaurante que interviene en la Gestión de Infraestructura es el dueño/Gerente, el Administrador y el jefe de sala

7.3. Dirección

7.3.1. Toma de decisiones.

La toma de decisiones es un componente fundamental en el plan de gestión administrativa para el restaurante de comida criolla norteña. Esta actividad implica seleccionar una opción o curso de acción entre varias alternativas posibles. Para lograr una toma de decisiones efectiva, se recomienda seguir un proceso estructurado que involucre los siguientes pasos:

- a) Diagnosticar y definir el problema: Realizar un análisis exhaustivo de la situación, identificando y diagnosticando los problemas o desafíos que requieren una decisión.
- b) Establecer metas: Deben ser claras y específicas que se desean lograr mediante la toma de decisiones, deben ser coherentes con la visión y los objetivos del restaurante.
- c) Buscar soluciones alternativas: se deben explorar y generar diferentes alternativas o soluciones posibles para abordar el problema identificado
- d) Comparar y evaluar las soluciones alternativas: considerar criterios relevantes, como eficacia, eficiencia, viabilidad y sostenibilidad, para determinar cuál es la opción más adecuada para abordar el problema.
- e) Elegir entre soluciones alternativas: selecciona la opción que se considere como la mejor para alcanzar las metas establecidas. Se pueden utilizar herramientas de análisis, como el análisis costo-beneficio o el análisis de riesgos, para respaldar la toma de decisiones.
- f) Implementar la solución seleccionada: Esto implica planificar y ejecutar las acciones necesarias para poner en práctica la decisión tomada. Se asignan responsabilidades, se establecen plazos y se realiza un seguimiento riguroso del proceso de implementación.
- g) Dar seguimiento y controlar los resultados: es esencial monitorear y controlar los resultados obtenidos. Se evalúa si la

decisión ha logrado los resultados esperados y se toman medidas correctivas si es necesario.

7.3.2. Integración

En el marco del plan de gestión administrativa para el restaurante de comida criolla norteña, se reconoce la importancia primordial de la integración del personal. Este proceso se inicia con la selección y contratación de individuos competentes para cubrir las vacantes existentes, seguido de la implementación de un programa de inducción y capacitación periódica para garantizar una adaptación adecuada y el desarrollo de habilidades necesarias para desempeñar eficazmente las funciones asignadas.

El programa de inducción, llevado a cabo al momento de la incorporación de un nuevo miembro al equipo, tiene como objetivo ofrecer una presentación integral y estructurada de la organización, su cultura organizacional, metas, objetivos y normas establecidas. A través de este programa, se brinda información esencial sobre las políticas, reglamentos y procedimientos existentes.

Los puntos clave propuestos para el programa de inducción incluyen: una cálida bienvenida al nuevo empleado para fomentar la confianza y el compromiso, la formalización del contrato de trabajo como un compromiso mutuo, información detallada sobre la cultura organizacional y las políticas generales de la empresa, presentaciones formales para facilitar el establecimiento de contactos dentro del equipo, y la asignación clara de responsabilidades y expectativas de desempeño al empleado en su puesto de trabajo.

El programa de inducción propuesto conlleva beneficios tanto para el nuevo empleado como para la empresa, como la reducción de la ansiedad asociada al cambio, una adaptación rápida y productiva, la prevención de errores por falta de información y una definición clara de las expectativas laborales.

7.3.3. Motivación

La motivación, considerada la tarea más importante y compleja de la dirección, permite lograr la ejecución del trabajo de acuerdo con normas y patrones de conducta esperados. Con el fin de fomentar la motivación de los empleados del restaurante, se proponen las siguientes actividades:

- Orientación del personal: Mediante el uso de habilidades de comunicación, trabajo en equipo, motivación y liderazgo
- Asignación de tareas desafiantes: Se plantea asignar tareas específicas y difíciles que los empleados acepten y se comprometan a realizar, lo que les brinda un sentido de desafío y superación personal.
- Uso de recompensas e incentivos: Se propone utilizar recompensas y incentivos como reconocimiento por la consecución de objetivos, lo cual contribuye a aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados.
- Comprensión de las características individuales: Se reconoce la importancia de entender las particularidades de cada empleado, como sus habilidades, necesidades y preferencias, a fin de adaptar las estrategias de motivación de acuerdo con sus perfiles.
- Aplicación de teorías sobre diferencias individuales: Se sugiere aplicar teorías que abordan las diferencias individuales para gestionar de manera efectiva a empleados con perfiles diversos, aprovechando sus fortalezas y adaptando las estrategias de motivación en consecuencia.

- Establecimiento de objetivos claros y desafiantes: Se enfatiza la importancia de establecer metas claras y desafiantes para los empleados, generando un sentido de propósito y brindándoles una motivación constante para lograr dichos objetivos.

7.3.4. Comunicación

La comunicación desempeña una función esencial en el marco de gestión administrativa, al facilitar la transmisión y el intercambio de información, ideas, instrucciones y retroalimentación entre los miembros de una organización. En el contexto de la dirección, la comunicación adquiere una relevancia estratégica al permitir que los líderes transmitan su visión, metas y directrices a los subordinados, al tiempo que fomentan la participación y el compromiso de estos últimos. Además, la comunicación efectiva promueve la coordinación de actividades, previene malentendidos y conflictos, y fomenta la cohesión y el trabajo en equipo.

Para lograr una comunicación eficaz, es fundamental establecer canales adecuados, tanto formales como informales, que permitan la fluidez y transparencia en la transmisión de información. Asimismo, se requiere que los líderes posean habilidades comunicativas sólidas, siendo capaces de transmitir mensajes claros, concisos y pertinentes, adaptados a las necesidades y características de los receptores.

Es importante destacar que la comunicación no se limita únicamente a la transmisión de información desde los líderes hacia los subordinados, sino que también implica la retroalimentación y el intercambio de ideas en sentido ascendente. Esto fomenta la participación activa de los miembros de la organización, promoviendo el aprendizaje organizacional y fortaleciendo la toma de decisiones basada en una amplia variedad de perspectivas.

Para alcanzar una comunicación efectiva, es necesario contar con los siguientes elementos:

- Claridad y concisión: Los mensajes deben ser expresados de manera clara, evitando ambigüedades y siendo precisos en su contenido. La información debe transmitirse de forma concisa y comprensible.
- Escucha activa: La comunicación efectiva no solo implica transmitir mensajes, sino también escuchar atentamente a los demás. La capacidad de escuchar de forma activa permite comprender plenamente las ideas, preocupaciones y necesidades de los interlocutores.
- Retroalimentación: La retroalimentación constante es esencial para asegurar la correcta comprensión del mensaje. Brindar comentarios constructivos y proporcionar espacios para preguntas y aclaraciones promueve una comunicación más efectiva.
- Empatía: La empatía implica comprender y considerar las emociones y perspectivas de los demás. Mostrar empatía en la comunicación ayuda a establecer conexiones más fuertes y facilita la resolución de conflictos.
- Adaptación al receptor: Es fundamental tener en cuenta las características individuales de los receptores, como su nivel de conocimiento, cultura y experiencia, al transmitir un mensaje. Adaptar el estilo y el contenido de la comunicación a las necesidades de cada receptor mejora la comprensión y previene malentendidos.
- Una buena comunicación conlleva varios beneficios, entre ellos:
- Mayor eficiencia y productividad: La comunicación clara y efectiva reduce los errores, los malentendidos y los tiempos de respuesta, lo que contribuye a una mayor eficiencia y productividad en las actividades organizativas.
- Mejor colaboración y trabajo en equipo: Una comunicación abierta y transparente fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, al permitir que los miembros de la organización

compartan ideas, conocimientos y experiencias de manera efectiva.

- Resolución de problemas y toma de decisiones: Una comunicación adecuada facilita la identificación y resolución de problemas, así como la toma de decisiones informadas y fundamentadas en la información disponible.
- Relaciones laborales saludables: La comunicación efectiva promueve relaciones laborales saludables al establecer un ambiente de confianza, respeto y apertura entre los miembros de la organización.
- Imagen y reputación organizacional: Una buena comunicación contribuye a una imagen y reputación positivas para la organización, al transmitir mensajes coherentes y alineados con los valores y objetivos de la misma.

7.3.5. Supervisión

En el modelo de gestión del restaurante de comida criolla, una buena supervisión es fundamental para asegurar un funcionamiento eficiente y exitoso del establecimiento. Para lograr una supervisión efectiva, se requiere:

- Conocimiento y experiencia: Los supervisores deben tener un profundo conocimiento de la cocina criolla y una sólida experiencia en la gestión de restaurantes. Esto les permitirá comprender los procesos y desafíos específicos del restaurante, así como brindar orientación y apoyo adecuados al personal.
- Comunicación clara: La comunicación efectiva es esencial para una buena supervisión. Los supervisores deben ser capaces de transmitir instrucciones y expectativas de manera clara y concisa, evitando ambigüedades. Además, deben estar dispuestos a escuchar y responder a las preguntas y preocupaciones del personal.

- Observación atenta: La supervisión requiere una observación constante y atenta de las operaciones del restaurante. Los supervisores deben estar presentes en el lugar de trabajo, monitorear el desempeño del personal y verificar que los estándares de calidad se cumplan en todo momento.
- Establecimiento de estándares y metas: Los supervisores deben establecer estándares claros de calidad y desempeño para el personal. Además, es importante fijar metas alcanzables y medibles, que brinden dirección y motivación al equipo.
- Retroalimentación constructiva: Proporcionar retroalimentación regular y constructiva es fundamental para el desarrollo del personal y la mejora continua. Los supervisores deben elogiar los logros y brindar recomendaciones específicas para corregir errores y fortalecer las habilidades del equipo.
- Desarrollo del personal: La supervisión efectiva implica invertir tiempo y recursos en el desarrollo del personal. Los supervisores deben identificar las necesidades de capacitación y ofrecer oportunidades de aprendizaje para mejorar las habilidades técnicas y profesionales del equipo.
- Resolución de problemas: Los supervisores deben ser capaces de identificar y abordar los problemas y desafíos que surgen en el restaurante. Esto implica tomar decisiones efectivas, implementar soluciones adecuadas y resolver conflictos de manera justa y equitativa.
- Liderazgo inspirador: Un buen supervisor debe ejercer un liderazgo inspirador, motivando al equipo y generando un ambiente positivo y colaborativo. Deben servir como modelos a seguir, promoviendo valores como el trabajo en equipo, la excelencia y la pasión por la comida criolla.

Una buena supervisión en el modelo de gestión del restaurante de comida criolla requiere conocimiento y experiencia, comunicación clara, observación atenta, establecimiento de estándares y metas, retroalimentación constructiva, desarrollo del personal, resolución

de problemas y liderazgo inspirador. Al cumplir con estos elementos, los supervisores podrán mantener altos estándares de calidad y lograr el éxito en el restaurante de comida criolla

7.4. Control

Dentro del marco de la gestión administrativa para el restaurante de comida criolla, resulta imperativo implementar un sistema de control eficaz con el fin de supervisar y asegurar un funcionamiento óptimo del negocio. Para ello, es crucial tener en cuenta las cuatro fases clave del proceso de control:

- **Establecimiento de estándares de desempeño:** En esta etapa inicial, se definen y establecen criterios que representan los niveles deseados de calidad, eficiencia y servicio dentro del restaurante. Dichos estándares deben ser precisos, mensurables y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Por ejemplo, se pueden establecer parámetros en cuanto a los tiempos de preparación de los platos, la satisfacción del cliente o el cumplimiento de normas de higiene y seguridad.
- **Evaluación del desempeño:** En esta fase, se realiza una evaluación sistemática y objetiva del rendimiento del restaurante en relación con los estándares establecidos previamente. Se recopilan y analizan datos relevantes, como informes de ventas, comentarios de los clientes y métricas operativas. Esta evaluación proporciona una visión clara y precisa del nivel de cumplimiento de los estándares definidos.
- **Comparación entre el desempeño y los estándares:** Durante esta etapa, se lleva a cabo una comparación entre el rendimiento real del restaurante y los estándares previamente establecidos. Se identifican las desviaciones y discrepancias existentes, es decir, las diferencias entre lo que se esperaba lograr y los resultados efectivamente obtenidos. Esta comparación permite detectar áreas que requieren mejoras y ofrece oportunidades para corregir las brechas entre el rendimiento actual y los estándares establecidos.

- **Acciones correctivas:** Una vez se han identificado las desviaciones, se implementan medidas correctivas para mejorar el rendimiento y acercarse a los estándares establecidos. Estas acciones pueden abarcar desde ajustes en los procesos operativos hasta brindar capacitación adicional al personal, redistribuir responsabilidades, revisar políticas y procedimientos, o cualquier otra acción pertinente para corregir las desviaciones y alcanzar los niveles de rendimiento deseados.

Es relevante destacar que el proceso de control es un ciclo continuo. Una vez se hayan implementado las acciones correctivas, se procede a evaluar nuevamente el rendimiento y se reinicia el ciclo de establecimiento de estándares, evaluación, comparación y acciones correctivas. De esta manera, se fomenta una mejora continua en el restaurante, se identifican oportunidades de crecimiento y se asegura la eficiencia, calidad y satisfacción del cliente en todas las áreas operativas.

Al seguir estas cuatro fases de control en el restaurante de comida criolla, se establece un sistema sólido para supervisar, medir y mejorar el rendimiento del negocio. Esto contribuye a mantener estándares de calidad elevados, identificar áreas de mejora y promover una cultura de excelencia y éxito en el restaurante.

7.4.1. Establecimiento de estándares de desempeño

Entre los estándares que se han considerado, tenemos:

- a) **Tiempo de preparación de platos:** Estándar de tiempo máximo para la preparación y entrega de los platos a los comensales, considerando la complejidad de cada receta. Por ejemplo, se establece que el tiempo promedio de preparación de un plato no debe exceder los 15 minutos.
- b) **Satisfacción del cliente:** Estándar de satisfacción del cliente que se mide a través de encuestas o comentarios directos. Se establece que al menos el 90% de los clientes deben manifestar

su satisfacción con la calidad de la comida, el servicio y la experiencia general en el restaurante.

- c) Cumplimiento de normas de higiene y seguridad: Estándar de cumplimiento de normas sanitarias y de seguridad alimentaria establecidas por las autoridades competentes. Se determina que el restaurante debe mantener una calificación mínima de "A" en las inspecciones sanitarias y no recibir ninguna infracción relacionada con la manipulación de alimentos.
- d) Productividad del personal: Estándar de productividad para el personal, medido a través de indicadores como el número de mesas atendidas por camarero por hora o el número de ventas realizadas por cajero por turno. Se establece que el personal debe cumplir con un mínimo de productividad definido previamente.
- e) Eficiencia en el uso de recursos: Estándar de eficiencia en la utilización de recursos como la materia prima, la energía y el agua. Se define que el restaurante debe lograr un porcentaje determinado de reducción en el desperdicio de alimentos y un uso responsable de los recursos naturales.

7.4.2. Medición de los estándares de desempeño

1. Tiempo de preparación de platos:
KPI: Tiempo promedio de preparación de platos.
Meta: El tiempo promedio de preparación de un plato no debe exceder los 15 minutos.
Medición: Registrar y calcular el tiempo de preparación de cada plato y obtener un promedio.
2. Satisfacción del cliente:
KPI: Índice de satisfacción del cliente.
Meta: Al menos el 90% de los clientes deben manifestar su satisfacción con la calidad de la comida, el servicio y la experiencia general en el restaurante.
Medición: Realizar encuestas de satisfacción periódicas y calcular el porcentaje de clientes satisfechos.
3. Cumplimiento de normas de higiene y seguridad:
KPI: Calificación en inspecciones sanitarias.
Meta: Mantener una calificación mínima de "A" en las inspecciones sanitarias y no recibir ninguna infracción relacionada con la manipulación de alimentos.
Medición: Registrar las calificaciones obtenidas en las inspecciones sanitarias y verificar la ausencia de infracciones.
4. Productividad del personal:
KPI: Número de mesas atendidas por camarero por hora / Número de ventas realizadas por cajero por turno.
Meta: Cumplir con un mínimo de productividad definido previamente.
Medición: Registrar el número de mesas atendidas por cada camarero por hora y el número de ventas realizadas por cada cajero por turno.
5. Eficiencia en el uso de recursos:
KPI: Relación de Uso Responsable de Recursos por Producto.

Meta: Lograr un porcentaje determinado de reducción en el desperdicio de alimentos y un uso responsable de los recursos naturales.

Medición: Registrar y calcular el porcentaje de reducción en el desperdicio de alimentos y evaluar el uso responsable de los recursos naturales.

7.4.3. Formatos para aplicar las mediciones según los estándares:

a. Tiempo de preparación de platos:

Documento: "Protocolo de Medición de Tiempo de Preparación"

Fecha: [Fecha de elaboración]

Objetivo:

El propósito de este protocolo es establecer las directrices para medir de forma precisa y consistente el tiempo de preparación de los platos en el restaurante de comida criolla. Esto permitirá supervisar el cumplimiento del estándar establecido y tomar medidas correctivas para mejorar la eficiencia en la cocina.

Responsable: [Nombre del responsable encargado de la medición del tiempo de preparación]

Procedimiento:

1. Selección de platos a medir:

Seleccionar un grupo representativo de platos del menú con el fin de evaluar de manera precisa y consistente el tiempo requerido para su preparación.

Elegir platos que abarquen una variedad de categorías y niveles de complejidad, con el objetivo de obtener una muestra que refleje de manera adecuada la diversidad y complejidad culinaria del restaurante, registrándolo en la "Ficha de Selección de Platos para Medir Tiempo de Preparación"

2. Preparación del entorno:

Es fundamental asegurar la limpieza y organización del área de preparación antes de dar inicio al proceso de medición.

Verificar minuciosamente la disponibilidad de todos los ingredientes y utensilios necesarios para llevar a cabo la preparación de los platos en cuestión

3. Inicio de la medición:

Proceder con el registro preciso de la hora de inicio en el formulario específico denominado "Registro de Tiempo de Preparación".

Iniciar de manera precisa la medición del tiempo mediante la activación de un cronómetro al inicio del proceso de preparación del plato.

4. Registro de las etapas de preparación:

Registrar en el formulario el tiempo utilizado en cada fase del proceso de preparación del plato.

Efectuar un registro exhaustivo y meticuloso de las acciones llevadas a cabo en cada etapa, de forma precisa y detallada.

5. Finalización de la medición:

Efectuar el registro preciso de la hora de finalización en el formulario designado como "Registro de Tiempo de Preparación".

Detener el cronómetro al completar la preparación del plato.

6. Cálculo del tiempo total de preparación:

Calcular de manera precisa el tiempo total de preparación al restar la hora de inicio de la hora de finalización.

Registrar con exactitud el tiempo total obtenido en el formulario correspondiente denominado "Registro de Tiempo de Preparación".

7. Análisis y evaluación:

Aplicar la hoja de cálculo denominada "Cálculo del Tiempo Promedio de Preparación" para determinar el tiempo promedio de preparación tanto a nivel individual de cada plato como en general.

Llevar a cabo un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos con el fin de identificar aquellos platos que superen el límite de tiempo establecido.

8. Acciones correctivas y mejora continua:

Registrar de manera sistemática las acciones correctivas sugeridas en el formulario designado como "Plan de Acciones Correctivas y Mejora Continua".

Asignar responsables, plazos de implementación y establecer indicadores de seguimiento.

Es esencial que el equipo responsable de medir el tiempo de preparación de los platos siga rigurosamente este protocolo. La precisión y coherencia en la recopilación de datos asegurarán una evaluación efectiva y permitirán tomar acciones oportunas para mejorar la eficiencia en la cocina del restaurante de comida criolla.

Ficha: Selección de Platos para Medir Tiempo de Preparación

Nombre del Restaurante

Fecha: [Fecha de la selección de platos]

Cheff Principal/Encargado de Cocina: [Nombre del Cheff Principal/Encargado de Cocina]

Niveles de Complejidad:

Fácil (F)

Medio (M)

Complejo (C)

Conjunto Representativo de Platos:

N°	Nombre del Plato	Nivel	Descripción del Plato
1	Ceviche de Pescado	F	Pescado fresco marinado en limón, ají amarillo y acompañado de camote y choclo
2	Arroz con Pato	M	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
3	Causa a la Chiclayana	C	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
4	Chinguirito	F	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
5	Espesado de lunes	C	[breve descripción de cada plato proporciona una visión

			general de los ingredientes y el estilo de preparación]
6	Seco de cabrito con frijoles	C	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
7	Tortilla de raya	F	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
8	Arroz con Mariscos	M	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
9	Lomo Saltado	M	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
10	Ají de Gallina	M	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]
11	Chirimpico	M	[breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación]

Observaciones: [Espacio para anotar cualquier observación relevante sobre los platos seleccionados]

Firma del Cheff Principal/Encargado de Cocina

La presente ficha de selección de platos ha sido elaborada teniendo en cuenta los estándares de calidad y los niveles de complejidad inherentes a la gastronomía criolla en el restaurante situado en Chiclayo, Perú. Los platos elegidos abarcan una diversidad de opciones culinarias representativas de la región y han sido clasificados en función de su grado de complejidad, desde sencillo hasta elaborado. La breve descripción de cada plato proporciona una visión general de los ingredientes y el estilo de preparación. Mediante esta selección, pretendemos medir el tiempo de preparación de los platos y optimizar los procesos en la cocina, con el objetivo de ofrecer una experiencia culinaria excepcional a nuestros comensales.

Formulario: "Registro de Tiempo de Preparación de Platos"
Fecha: [Fecha de la medición]
Plato: [Nombre del plato]
Hora de inicio: [Registre la hora de inicio de la preparación]
Etapas de Preparación:
1. Preparación de ingredientes:
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la selección y lavado de ingredientes: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en el pelado y picado de ingredientes: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la marinación y adobo de ingredientes: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la refrigeración y almacenamiento de ingredientes: [Registre el tiempo empleado]
2. Cocción y preparación principal:
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la cocción de ingredientes principales: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la preparación de salsas y guarniciones: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la elaboración de masas y preparación de platos especiales: [Registre el tiempo empleado]
3. Decoración y presentación:
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la decoración de platos: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la disposición y armonización de los elementos en el plato: [Registre el tiempo empleado]
4. Control de calidad y emplatado final:
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la verificación de la calidad y presentación de los platos: [Registre el tiempo empleado]
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en el emplatado final y preparación para servir: [Registre el tiempo empleado]

Hoja de Cálculo: Cálculo del Tiempo Promedio de Preparación

Nombre del restaurante: [Nombre del restaurante]

Fecha: [Fecha de la medición de tiempos de preparación]

N°	Nombre del Plato	Nivel	Tiempo de Preparación (minutos)	Cantidad de Mediciones	Tiempo Total (minutos)	Tiempo Promedio
1	Ceviche de Pescado	F	36	4	139	34.75
			38			
			32			
			33			
2	Arroz con Pato	M	60	4	245	61.25
			50			
			70			
			65			
3	Causa a la Chiclayana	C				
4	Chingurito	F				
5	Espesado de lules	C				
6	Seco de cabrito con frijoles	C				
7	Tortilla de raya	F				

8	Arroz con Mariscos	M				
9	Lomo Saltado	M				
10	Ají de Gallina	M				
11	Chirimpico	M				

Observaciones: [Espacio para anotar cualquier observación relevante durante la medición de tiempos de preparación]

Instrucciones:

- Registre el tiempo de preparación de cada plato en la columna "Tiempo de Preparación (minutos)".
- Realice varias mediciones para obtener una muestra representativa del tiempo de preparación de cada plato. Registre el número de mediciones realizadas en la columna "Cantidad de Mediciones".
- Calcule el tiempo total para cada plato sumando los tiempos de preparación registrados.
- Calcule el tiempo promedio dividiendo el tiempo total entre la cantidad de mediciones y registre este valor en la columna "Tiempo Promedio".

- Para obtener el tiempo promedio general de preparación, calcule el promedio de los tiempos promedio de cada plato y anótelo en la fila correspondiente.

Esta hoja de cálculo permite registrar y calcular los tiempos de preparación de cada plato y obtener el tiempo promedio de preparación. Siguiendo las instrucciones y realizando mediciones precisas, podremos analizar y optimizar los procesos de preparación en el restaurante de comida criolla, garantizando un servicio eficiente y de calidad para nuestros comensales.

Formulario: Plan de Acciones Correctivas y Mejora Continua

Restaurante de Comida Criolla en Chiclayo, Perú

Fecha: [Fecha de llenado del formulario]

Nº	Nombre del Plato	Tiempo Promedio (minutos)	Desviación Estándar (minutos)	Acción Correctiva o de Mejora
1	Ceviche de Pescado			
2	Arroz con Pato			
3	Causa a la Chiclayana			
4	Chinguirito			
5	Espesado de lunes			
6	Seco de cabrito con frijoles			
7	Tortilla de raya			
8	Arroz con Mariscos			
9	Lomo Saltado			
10	Ají de Gallina			
11	Chirimpico			

Descripción de la Acción Correctiva o de Mejora: [Espacio para describir la acción que se tomará para corregir o mejorar el tiempo de preparación del plato]

Responsable de la Acción: [Espacio para indicar el nombre del responsable de implementar la acción]

Fecha de Implementación: [Espacio para indicar la fecha prevista de implementación de la acción]

Fecha de Evaluación: [Espacio para indicar la fecha en la que se evaluará la efectividad de la acción]

Resultado de la Evaluación: [Espacio para registrar el resultado de la evaluación de la acción implementada]

Observaciones: [Espacio para registrar cualquier observación relevante]

Instrucciones:

- Completar la tabla con el nombre del plato, el tiempo promedio de preparación obtenido previamente y su correspondiente desviación estándar.
- Realizar un análisis de los resultados y determinar las acciones correctivas o de mejora necesarias para reducir el tiempo de preparación de cada plato.

- En la columna "Acción Correctiva o de Mejora", describir de manera detallada la acción que se llevará a cabo para corregir o mejorar el tiempo de preparación.
- Indicar el nombre del responsable encargado de implementar la acción y establecer las fechas previstas de implementación y evaluación.
- Una vez que la acción haya sido implementada, registrar el resultado de la evaluación en la columna "Resultado de la Evaluación".
- En el espacio de "Observaciones", anotar cualquier información adicional o comentario relevante.

Mediante este formulario, es posible identificar las acciones correctivas o de mejora necesarias para optimizar el tiempo de preparación de cada plato. Al implementar dichas acciones y evaluar su efectividad, se logrará mejorar la eficiencia en los procesos de preparación y brindar un servicio de calidad destacada a nuestros comensales en el restaurante especializado en comida criolla norteña del Perú.

La desviación estándar es una medida estadística que cuantifica la variabilidad de los tiempos de preparación de los platos en un restaurante en relación a su media. Sus aplicaciones son las siguientes:

- Evaluar la consistencia de los tiempos de preparación, donde una desviación estándar baja indica mayor uniformidad y eficiencia en la cocina.
- Identificar platos problemáticos, ya que una desviación estándar alta revela mayor variabilidad y posibles dificultades en la preparación.
- Estimar tiempos de espera más precisos para los comensales, considerando la variabilidad de los tiempos de preparación.
- Evaluar mejoras continuas en la cocina mediante el seguimiento de la desviación estándar a lo largo del tiempo.

En conclusión, la desviación estándar proporciona información clave para la toma de decisiones y la optimización de los procesos de preparación, mejorando así la experiencia del cliente.

b. Satisfacción del cliente:

Programa para la Medición de la Satisfacción del Cliente

- **Objetivo:**

Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de la comida, el servicio y la experiencia general en el restaurante de comida criolla.

- **Método de medición:**

Encuestas de satisfacción: Diseñar y distribuir encuestas con preguntas específicas relacionadas con los aspectos clave evaluados.

- **Procedimiento:**

1. **Diseño de las encuestas o guiones de entrevistas:**

- Seleccionar preguntas que abarquen la calidad de la comida, el servicio y la experiencia general.
- Utilizar escalas de valoración (por ejemplo, de 1 a 5) para obtener respuestas cuantitativas.
- Incluir preguntas abiertas para recopilar comentarios adicionales y sugerencias.

2. **Distribución de las encuestas o realización de entrevistas:**

- Entregar las encuestas a los clientes al finalizar su experiencia en el restaurante.
- Si la elección es realizar las entrevistas deben ser cara a cara, asegurando un entorno cómodo y confidencial.

3. **Registro de datos:**

- Registrar y recopilar las respuestas de las encuestas o las notas de las entrevistas.
- Registrar los datos en la hoja de resultados.

4. **Acciones correctivas:**

- Registrar en la “hoja de resultados” los problemas encontrados según el análisis del evaluador o evaluadores de las respuestas obtenidas

- Documentar las acciones correctivas a tomar para abordar las áreas de mejora y mejorar la satisfacción del cliente, en el Registro de acciones correctivas – Satisfacción del cliente.
- Brindar seguimiento, manteniendo un registro de las acciones implementadas y evaluar periódicamente la satisfacción del cliente para medir el impacto de las mejoras.

Nota: El formato del registro (encuesta, entrevista, formulario) puede variar según las preferencias y la estructura del restaurante. Se recomienda utilizar herramientas digitales o impresas para facilitar el análisis y la gestión de los datos recopilados.

Formato de Entrevista o Encuesta para Medición de Satisfacción del Cliente

Restaurante: [Nombre del restaurante]

Fecha: _____

Nombre del Cliente: _____

Preguntas:

1. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la calidad de la comida?
1: Muy insatisfactoria.
5: Muy satisfactoria
2. ¿Cómo describiría su experiencia general en nuestro restaurante?

3. ¿El personal fue amable y atento durante su visita?
Sí
No
4. ¿Encontró el tiempo de espera para ser atendido aceptable?
Sí
No
5. ¿Recomendaría nuestro restaurante a familiares o amigos?
Sí
No
6. ¿Hay algo que podamos mejorar para brindarle una mejor experiencia en su próxima visita?

Le agradecemos sinceramente por dedicarnos su tiempo y por compartir sus valiosos comentarios. Sus respuestas son de gran importancia para nosotros, ya que nos permiten mejorar nuestros servicios y ofrecerle una experiencia aún más satisfactoria en futuras ocasiones. Apreciamos su colaboración y esperamos poder servirle nuevamente en el futuro.

Registro de acciones correctivas – Satisfacción del cliente.			
Evaluador 1: [Nombre del evaluador 1]			
Evaluador 2: [Nombre del evaluador 2]			
Evaluador 3: [Nombre del evaluador 3]			
N°	Análisis de las respuestas (Problemas)	Acciones correctivas	Seguimiento de pasos de acciones implementadas
1	Problema 1	Acción correctiva 1	Paso1 Paso2 Paso3
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

El registro de acciones correctivas, tiene como objetivo principal documentar y dar seguimiento a las acciones tomadas en respuesta a las opiniones y comentarios de los evaluadores.

c. Cumplimiento de normas de higiene y seguridad

Protocolo de Cumplimiento de Normas de Higiene y Seguridad

- **Objetivo:**

Cumplir con las normas y regulaciones de higiene y seguridad para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos y la protección del personal y los comensales.

- **Responsabilidades:**
 1. **El administrador:**
 - Supervisar la implementación y cumplimiento del protocolo.
 - Asignar recursos adecuados para el mantenimiento de las normas de higiene y seguridad.
 - Realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento.

 2. **Personal de atención al cliente:**
 - Seguir las prácticas de higiene y seguridad establecidas.
 - Informar de cualquier incidente o preocupación relacionada con la higiene y seguridad.

 3. **Personal de cocina:**
 - Cumplir con las pautas de higiene personal y correcta manipulación de alimentos.
 - Realizar periódicamente la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.
 - Seguir de manera estricta los procedimientos y protocolos de almacenamiento y manipulación segura de alimentos.

- Procedimientos:
 1. Limpieza y desinfección:
 - Implementar programas de limpieza y desinfección en base a rutinas diarias, semanales y mensuales.
 - Emplear productos de limpieza y desinfección que hayan sido autorizados y recomendados.
 - Proporcionar capacitación al personal en las técnicas adecuadas de limpieza y desinfección.
 2. Control de plagas:
 - Adquirir servicios especializados de control de plagas a nivel profesional.
 - Realizar inspecciones regulares y tomar acciones correctivas en caso de identificar la presencia de plagas.
 - Implementar medidas preventivas, como el sellado de aberturas y el almacenamiento adecuado de alimentos, para evitar la aparición de plagas.
 3. Manipulación de alimentos:
 - Implementar normas de higiene personal, incluyendo el lavado de manos y el uso de equipos de protección adecuados.
 - Realizar controles periódicos de temperatura para los alimentos perecederos.
 - Establecer procedimientos para el almacenamiento y la rotación adecuada de los alimentos.
 - Proporcionar capacitación al personal en prácticas seguras de manipulación de alimentos.
 4. Seguridad en el local:
 - Garantizar la visibilidad y claridad de las salidas de emergencia.
 - Realizar revisiones periódicas de los dispositivos de seguridad, como extintores y detectores de humo.
 - Capacitar al personal en protocolos de seguridad y en cómo responder ante situaciones de emergencia.

5. Registro y seguimiento:

- Registrar las tareas de limpieza, desinfección y control de plagas efectuadas.
- Documentar las capacitaciones realizadas y el nivel de adhesión a las prácticas de higiene y seguridad por parte del personal.
- Efectuar revisiones internas periódicas para evaluar el grado de cumplimiento del protocolo establecido.

6. Actualización y mejora continua:

- Actualizar y revisar periódicamente el protocolo, siguiendo las regulaciones y mejores prácticas vigentes.
- Fomentar la participación y recibir retroalimentación del personal para identificar oportunidades de mejora.
- Implementar acciones correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento constante de las normas de higiene y seguridad

El Protocolo de Cumplimiento de Normas de Higiene y Seguridad tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de las regulaciones y normas de higiene y seguridad en el restaurante de comida criolla. El documento asigna responsabilidades específicas al administrador, al personal de atención al cliente y al personal de cocina. Además, detalla procedimientos para la limpieza, desinfección, control de plagas, manipulación de alimentos y seguridad en el local. Se enfatiza la importancia de mantener registros, llevar a cabo auditorías internas y buscar la mejora continua. La revisión y actualización periódica del protocolo garantiza su alineación con las regulaciones y las mejores prácticas vigentes.

d. Productividad del personal

Protocolo de Medición de Productividad del Personal

- **Objetivo:**

Medir la productividad del personal para asegurar un rendimiento eficiente en el servicio al cliente y en las ventas del restaurante.

- **Responsabilidades:**

1. El administrador:

- Supervisar la implementación del protocolo.
- Definir el mínimo de productividad a alcanzar.
- Evaluar los resultados obtenidos y tomar acciones correctivas si es necesario.

2. Personal de atención al cliente:

- Registrar el número de mesas atendidas por hora.
- Mantener un registro de las ventas realizadas por turno.

- **Procedimientos:**

1. Medición del número de mesas atendidas:

- El camarero debe registrar el número de mesas atendidas en cada hora de trabajo.
- Calcular el promedio de mesas atendidas por hora para cada camarero.

2. Medición de las ventas realizadas por cajero:

- El cajero debe registrar el total de ventas realizadas durante su turno de trabajo.
- Calcular el número de ventas realizadas por cada cajero por turno.

3. Registro y seguimiento:

- Mantener un registro de las mesas atendidas por cada camarero por hora.
- Registrar las ventas realizadas por cada cajero por turno.

4. Calcular el rendimiento de cada camarero y cajero en términos de mesas atendidas y ventas realizadas.

5. Evaluación de resultados:

- Comparar el rendimiento de cada camarero y cajero con la meta de productividad establecida.
- Identificar áreas de mejora y posibles acciones correctivas.
- Realizar retroalimentación y capacitación al personal para mejorar la productividad.

6. Mejora continua:

- Revisar periódicamente los resultados y ajustar la meta de productividad si es necesario.
- Implementar prácticas y estrategias para aumentar la productividad del personal.
- Incentivar y reconocer el desempeño sobresaliente del personal.

El Protocolo de Medición de Productividad del Personal tiene como objetivo medir el rendimiento del personal en términos de mesas atendidas por camarero por hora y ventas realizadas por cajero por turno. El administrador es responsable de definir la meta de productividad y evaluar los resultados obtenidos. El personal de atención al cliente debe registrar las mesas atendidas y las ventas realizadas. Se lleva a cabo un seguimiento regular para evaluar el rendimiento y se implementan acciones correctivas y de mejora continua para aumentar la productividad del personal. La revisión periódica de los resultados y la implementación de prácticas estratégicas ayudan a mantener un alto nivel de rendimiento en el restaurante de comida criolla.

Formato de Registro de Mesas Atendidas por Camarero por Hora

Fecha: _____

Camarero: _____

N°	Hora de Inicio	Hora de Término	Mesas Atendidas

Instrucciones:
El camarero debe completar este formato durante su jornada de trabajo.
Registre la hora de inicio y la hora de término de cada intervalo horario.
Anote el número de mesas atendidas en cada intervalo.
Complete una fila por cada intervalo horario trabajado.
Entregue este registro al final de su turno al administrador o al encargado designado.

Formato de Registro de Ventas por Cajero por Turno			
Fecha: _____			
Cajero: _____			
Turno: _____			
N°	Hora de Inicio	Hora de Término	Ventas Realizadas (S/.)
Instrucciones:			
<p>El cajero debe completar este formato durante su turno de trabajo.</p> <p>Registre la hora de inicio y la hora de término del turno.</p> <p>Anote el monto total de ventas realizadas en soles (S/.) durante el turno.</p> <p>Complete una fila por cada turno trabajado.</p> <p>Entregue este registro al final de su turno al administrador o al encargado designado.</p>			

KPI: Número de mesas atendidas por camarero por hora / Número de ventas realizadas por cajero por turno.

e. Eficiencia en el uso de recursos

Protocolo de Medición - Eficiencia en el Uso de Recursos

Objetivo: Medir la eficiencia en el uso de recursos, incluyendo la materia prima, energía y agua, para promover prácticas sostenibles y reducir el desperdicio en el restaurante.

Pasos del Protocolo:

1. Registro de Recursos Utilizados: Asignar a un responsable para documentar diariamente los recursos utilizados, incluyendo materia prima, energía eléctrica y agua. Utilizar el formato "Registro de Recursos Utilizados en el Restaurante" para mantener un registro ordenado.
2. Evaluación de Desperdicio: Realizar evaluaciones periódicas del desperdicio de materia prima para identificar oportunidades de mejora. Realizar pesajes de los residuos generados para calcular el porcentaje de desperdicio en relación de los productos a utilizar.
3. Análisis de Consumo de Energía y Agua: Monitorear regularmente los medidores de energía y agua para evaluar el consumo y detectar posibles fluctuaciones o tendencias anormales. Identificar oportunidades para optimizar el uso de energía y agua basándose en los datos recopilados.
4. Establecimiento de Objetivos de Reducción: Definir metas específicas para reducir el desperdicio de materia prima y mejorar la eficiencia en el consumo de energía y agua. Estas metas deben ser realistas y alcanzables.
5. Implementación de Mejoras: Tomar medidas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos, como la implementación de prácticas de manejo adecuado de materia prima para reducir el

Resultados de la propuesta

Al implementar el "Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña", se anticipan resultados altamente prometedores y favorables para el negocio. Los hechos futuros proyectados son los siguientes:

- Incremento significativo en la satisfacción del cliente: La diversificación del menú y el enfoque en la calidad de los insumos permitirán ofrecer una experiencia culinaria auténtica y satisfactoria para los clientes. Se espera que esta mejora en la oferta gastronómica resulte en una mayor satisfacción general y un aumento en la fidelidad de los comensales.
- Aumento en la demanda y afluencia de clientes: Con la implementación de una estrategia de marketing digital y redes sociales, se espera que la visibilidad del restaurante se multiplique, atrayendo a una audiencia más amplia y generando un aumento significativo en la demanda y afluencia de clientes.
- Diferenciación competitiva destacada: Mediante la incorporación de opciones innovadoras en el menú y la entrega de autenticidad culinaria, se espera que el restaurante se destaque en el mercado, generando una diferenciación competitiva que lo posicione como una opción única y atractiva para los amantes de la comida criolla norteña.
- Mejora en la eficiencia operativa: Con la implementación de programas de capacitación y entrenamiento, se espera mejorar la eficiencia operativa y la gestión de recursos humanos. La estandarización de procesos optimizará la utilización de insumos y reducirá los tiempos de preparación, aumentando la productividad del personal.
- Mayor reconocimiento de marca: La estrategia de marketing digital y la promoción activa en redes sociales permitirán que el restaurante alcance una mayor visibilidad en el mercado, generando un mayor reconocimiento de la marca y fortaleciendo su presencia en el entorno local y turístico.
- Atracción de turistas: La estrategia turística integral que combina la experiencia gastronómica con información turística de la región de Lambayeque se espera que atraiga a un mayor número de turistas interesados en disfrutar de la auténtica gastronomía norteña y explorar las maravillas de la región.

- Optimización de recursos: La implementación de medidas de seguridad y opciones de estacionamiento conveniente se espera que mejore la experiencia del cliente y aproveche el crecimiento del turismo en la región. Además, la mejora de procesos y la gestión eficiente del presupuesto optimizarán el uso de los recursos disponibles, reduciendo costos operativos y mejorando el rendimiento general del negocio.

En conclusión, la implementación del "Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña" proyecta resultados altamente favorables, mejorando la satisfacción del cliente, aumentando la demanda y la afluencia de comensales, destacando en el mercado gastronómico, optimizando la eficiencia operativa y el uso de recursos, y fortaleciendo la presencia del restaurante en el mercado local y turístico. Estos hechos futuros respaldan la expectativa de un crecimiento y éxito sostenido del restaurante en la industria de la gastronomía criolla norteña.

Anexo 8: Validación de propuesta

Validación

Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA UN RESTAURANTE DE COMIDA CRIOLLA NORTEÑA

Yo, Marlyta Pamela Chiquinta Mesia, identificado con DNI N° 72289294, con Grado Académico de Maestra en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 0330-2022-UCV.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
89%	92%	90%	91%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

.....
.....

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 15 de julio de 2023

Nombres y apellidos del validador: Marlyta Pamela Chiquinta Mesia

Código de registro de Sunedu: 0330-2022-UCV

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

Cargo: Registros académicos



DNI 72289294
MBA. Marlyta Pamela Chiquinta Mesia
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHIQUINTA MESIA**
Nombres **MARLYTA PAMELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **72289294**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **13/06/22**
Resolución/Acta **0330-2022-UCV**
Diploma **052-163749**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001362077

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/07/2023 08:53:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación

Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA UN RESTAURANTE DE COMIDA CRIOLLA NORTEÑA

Yo, Carlos Joel Yturregui Montalvo, identificado con DNI N° 42200180, con Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán con código de inscripción en SUNEDU N° 079

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
84%	95%	88%	91%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

.....
.....

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 15 de julio de 2023

Nombres y apellidos del validador: Carlos Joel Yturregui Montalvo

Código de registro de Sunedu: 079

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

Cargo: Registros académicos



DNI 42200180
Lic. Carlos Joel Yturregui Montalvo
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **YTURREGUI MONTALVO**
Nombres **CARLOS JOEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42200180**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **QUESNAY CASUSOL JOHAN MITCHEL**
Decano **DIAZ JAVE ALFREDO BUENAVENTURA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **19/06/2009**
Resolución/Acta **079**
Diploma **A1041021**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001375673

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 20:00:56-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación

Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA UN RESTAURANTE DE COMIDA CRIOLLA NORTEÑA

Yo, Erick Efraín Ynoquio Davila, identificado con DNI N° 41499165, con Título Profesional de Ingeniero Informático y de Sistemas en la Universidad Particular de Chiclayo con código de inscripción en SUNEDU N° 103-2016-CU-UDCH.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Propuesta de modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de gestión administrativa para un restaurante de comida criolla norteña			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
80%	93%	87%	89%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

.....
.....

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 15 de julio de 2023

Nombres y apellidos del validador: Erick Efrain Ynoquio Davila

Código de registro de Sunedu: 103-2016-CU-UDCH

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

Cargo: Registros académicos



ERICK EFRAIN YNOQUIO DAVILA
ING. INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS
REG. CIP. 200102

DNI 41499165
Ing. Erick Efrain Ynoquio Davila
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **YNOQUIO DAVILA**
Nombres **ERICK EFRAIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41499165**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**
Decano **CAMPOS CONTRERAS LUIS FERNANDO**
Secretaria General **GARCIA PUICON LADY YANINA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS**
Fecha de Expedición **09/03/16**
Resolución/Acta **103-2016-CU-UDCH**
Diploma **UDCH1327**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001375662

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 19:40:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 9. Evidencias fotográficas



Conversando con la hija del dueño y cocinera



Con el dueño de restaurante



Con la administradora y el jefe de cocina

Anexo 10. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos de la investigación	Categorías de estudio	Subcategorías	Metodología de investigación
<p>1. Problema general ¿De qué manera el diseño de procesos mejorará la gestión administrativa en un restaurante en el distrito Chiclayo, 2023?</p>	<p>1. Objetivo general: Proponer un diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en el restaurante especializado en cocina criolla en Chiclayo.</p>			<p>Tipo de investigación El tipo de investigación que se adapta al presente proyecto es básica</p>
<p>2. Problemas específicos</p> <p>2.1. ¿Cuáles son los procesos críticos en la gestión administrativa de un restaurante y cómo se pueden mejorar para aumentar la eficiencia operativa?</p> <p>2.2. ¿Cómo se puede mejorar la gestión de recursos humanos en términos de asignación de tareas, capacitación del personal y comunicación interna para maximizar la productividad y reducir la rotación de empleados?</p>	<p>2. Objetivos específicos:</p> <p>2.1. Describir la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.</p> <p>2.2. Identificar los procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.</p> <p>2.3. Validar el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa en un restaurante especializado en cocina criolla en el distrito Chiclayo.</p>	<p>1. Diseño de procesos.</p> <p>2. Gestión administrativa</p>	<p>Planificar Hacer Verificar Actuar</p> <p>Planificar Organizar Dirigir Controlar</p>	<p>Método de investigación: cualitativa.</p> <p>Diseño de investigación: Se ha utilizado el diseño fenomenológico, con un enfoque descriptivo - propositivo.</p> <p>Técnica Se aplicó la técnica entrevista mediante cuestionario.</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Diseño de procesos para la gestión administrativa en un restaurante en el distrito de Chiclayo", cuyo autor es CRUZADO CARBAJAL ANGELA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 08- 08-2023 08:37:42

Código documento Trilce: TRI - 0645428