



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacidad de respuesta basado en el control del proceso
productivo en el restaurant el Cevichón, Chimbote 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Zavala Mendez, Milagros Katherine (orcid.org/0000-0001-9824-2427)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a mi madre que ha sabido inculcarme sus valores para seguir adelante y poder cumplir todas mis metas en las cuales ella está y estará siempre presente.

También dedico este trabajo a mi padre que con su apoyo pude lograr mi objetivo.

Por ultimo dedico este trabajo a mi hermanito y a mi pareja que con su amor incondicional siempre hacen que logre todo lo que me proponga.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios que me guía y me brinda fuerzas ante cualquier adversidad.

A mis jefes de trabajo por su comprensión y apoyo incondicional durante mi formación universitaria.

A mi docente por sus enseñanzas y así poder lograr culminar mi trabajo con éxito.

Finalmente agradezco a todas las personas que de alguna u otra manera apoyaron en la realización de mi trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichón, Chimbote 2023", cuyo autor es ZAVALA MENDEZ MILAGROS KATHERINE, 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 Completa 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.

CHIMBOTE, 21 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 21- 06-2023 20:37:28

Código documento Trilce: TRI - 0547104





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAVALA MENDEZ MILAGROS KATHERINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichón, Chimbote 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZAVALA MENDEZ MILAGROS KATHERINE DNI: 48514248 ORCID: 0000-0001-9824-2427	Firmado electrónicamente por: ZMILAGROMN el 22- 06-2023 11:00:40

Código documento Trilce: INV - 1518267



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Representación porcentual de las actividades deficientes en el proceso productivo.....</i>	<i>27</i>
Tabla 2 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche</i>	<i>29</i>
Tabla 3 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche mixto</i>	<i>29</i>
Tabla 4 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche de cangrejos.....</i>	<i>30</i>
Tabla 5 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche de caballa</i>	<i>30</i>
Tabla 6 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche de la leche de tigre</i>	<i>31</i>
Tabla 7 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del chicharrón de pescado</i>	<i>31</i>
Tabla 8 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del chicharrón mixto</i>	<i>32</i>
Tabla 9 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del arroz con mariscos</i>	<i>32</i>
Tabla 10 <i>Diagrama analítico del proceso productivo de chaufa con mariscos</i>	<i>33</i>
Tabla 11 <i>Diagrama analítico del proceso productivo de reventado de cangrejo ...</i>	<i>33</i>
Tabla 12 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del jugoso.....</i>	<i>34</i>
Tabla 13 <i>Diagrama analítico del proceso productivo de la causa.....</i>	<i>34</i>
Tabla 14 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del arroz con conchas negras</i>	<i>35</i>
Tabla 15 <i>Diagrama analítico del proceso productivo de la parihuela</i>	<i>35</i>
Tabla 16 <i>Diagrama analítico del proceso productivo del sudado.....</i>	<i>36</i>
Tabla 17 <i>Resumen del diagrama analítico del proceso productivo de platos fríos</i>	<i>37</i>
Tabla 18 <i>Resumen del diagrama analítico del proceso productivo de platos cocidos</i>	<i>27</i>
Tabla 19 <i>Tiempo promedio del proceso productivo de platos fríos en minutos.....</i>	<i>28</i>
Tabla 20 <i>Tiempo promedio del proceso productivo de platos cocidos en minutos</i>	<i>30</i>
Tabla 21 <i>Tiempo promedio de espera de los clientes por platos fríos en minutos</i>	<i>32</i>
Tabla 22 <i>Tiempo promedio de espera de los clientes por platos cocidos en minutos</i>	<i>27</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	<i>Tiempo del proceso productivo de platos fríos en minutos.....</i>	28
Figura 2	<i>Tiempo del proceso productivo de platos cocidos en minutos</i>	30
Figura 3	<i>Tiempo de espera de los clientes por platos en minutos</i>	33
Figura 4	<i>Tiempo de espera de los clientes por platos cocidos en minutos.....</i>	28

RESUMEN

La investigación se basó en el objetivo general de determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023. Por lo tanto, el estudio fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por el proceso productivo de 15 platos fríos y 35 cocidos, sin embargo, se determinó que la muestra sería de 15 platillos estrellas del restaurant a quienes se les aplicó la guía de observación y una guía de entrevista a 4 colaboradores, dichos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos. Los resultados mostraron que los factores determinantes son cuatro: las materias primas y materiales, la preparación del plato, insuficientes equipos y la mala formación y experiencia del personal con un 19.05% respectivamente. Concluyéndose de que, dichos factores determinantes empujan a que el tiempo promedio del proceso productivo se incremente, dando como consecuencia un excesivo tiempo de espera en los clientes.

Palabras clave: Proceso productivo, capacidad de respuesta, tiempo.

ABSTRACT

The research was based on the general objective of determining the determining factors that affect the responsiveness based on the control of the production process in the restaurant el Cevichon, Chimbote - 2023. Therefore, the study was of the applied type with a descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of the production process of 15 cold dishes and 35 cooked dishes; however, it was determined that the sample would be 15 star dishes of the restaurant to which the observation guide and an interview guide were applied to 3 collaborators; these instruments were validated by the judgment of experts. The results showed that the determining factors were four: raw materials and materials, the preparation of the dish, insufficient equipment and poor training and experience of the personnel with 19.05% respectively. It was concluded that these determining factors push the average time of the production process to increase, resulting in excessive waiting time for customers.

Keywords: Production process, response capacity, time.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas desde su nacimiento están en constante interacción con sus áreas, entre ellas, se tiene el área de producción que, a través del proceso productivo, se ha convertido en una de las áreas más fundamentales para las empresas del rubro de restaurantes, puesto que, de dicho proceso, va a depender la satisfacción o insatisfacción del cliente y/o consumidor, como consecuencia de la toma de su pedido y tiempo de entrega de la misma.

Desde hace años, el mundo se encuentra inmerso dentro de una pandemia, el cual, ha generado que las empresas se reinventen y con ello, han nacido clientes mucho más exigentes cuando se trata de calidad y de tiempo, es por ello, que los restaurantes se han enfocado mucho más en su proceso productivo convirtiéndose en un aspecto esencial, a causa del servicio de entrega a domicilio, donde el tiempo de entrega del platillo se ha vuelto indispensable. Por ejemplo: en Estados Unidos, un estudio reveló que el 29% de consumidores está dispuesto a tan solo esperar de cinco a doce minutos, pasado el tiempo estimado, el 81% de consumidores y/o clientes se vuelve impaciente e incluso suele molestarse y retirarse del lugar sin previo aviso (González, 2022).

Sin embargo, los restaurantes a nivel mundial aún tienen deficiencias por detectar aquellos factores que podrían estar generando que el tiempo del proceso productivo se alargue, haciendo esperar al comensal entre una hora y media para servir los platillos solicitados, teniendo una capacidad de respuesta lenta que genera la insatisfacción en el cliente y/o consumidor, que opta por no volver al restaurante e incluso dejar críticas en las redes sociales, ocasionando la pérdida de atracción y retención del mercado, esto es lo que le solía pasar con frecuencia a un restaurant en Ibiza, España (Diario de Ibiza, 2022).

Es por ello, que se debe tener en cuenta que, existen un sinnúmero de causas que puede estar generando que el proceso productivo se alargue, entre ellas, se tiene la falta de experiencia del personal por la alta rotación de colaboradores, los tiempos muertos, falta de orden y limpieza dentro del área de trabajo, el cual, puede ocasionar accidentes entre los operarios, otras de las causas más comunes que suelen presentarse es la falta de inventario, generando la demora en el tiempo de preparación de los productos, siendo este la primera etapa para el recorrido del

proceso productivo, así mismo, puede haber una inexistencia de medición de tiempo que demora en preparar los platillos, existiendo de esta manera una discrepancia entre lo que se le dice al cliente y lo que realmente demora todo el proceso productivo (Salas et al., 2017). Todo lo mencionado puede generar tiempos de entrega exagerados y junto a ello una capacidad de respuesta débil por parte de la empresa, conllevando a la pérdida de clientes en un corto plazo.

A nivel nacional, como consecuencia del levantamiento del estado de emergencia, los peruanos comenzaron nuevamente a frecuentar restaurantes de manera presencial siendo más del 40%, sin embargo, a pesar de contarse con una buena infraestructura, ambiente y un excelente acondicionamiento, el punto más crítico de los restaurantes se encontraba reflejado en el tiempo de preparación de sus platillos, esto se dio como consecuencia de la alta rotación del personal en el Perú, siendo de aproximadamente del 10.7% a causa de la crisis económica, lo que generó que se contrate colaboradores con muy baja experiencia en la preparación de productos específicos dentro del sector comida, ocasionando puntos muertos dentro del proceso productivo (El peruano, 2022).

Asimismo, debido al incremento del precio de los insumos de un 8% e incluso hasta el 22%, generó que las compras de los insumos sean de manera diaria, no solo por la calidad, sino también por la alta fluctuación en los precios de los mismos, por la cual, al no contar con un análisis y control minucioso del inventario, puede provocar una deficiencia en el just in time dentro del proceso productivo, ocasionando que no se tenga los insumos necesarios en el momento y tiempo correcto, por la cual, el colaborador tendrá que salir de su área de trabajo a realizar la compra para poder continuar con la preparación del producto, teniéndose a simple vista tiempos muertos, afectando de esta manera la capacidad de respuesta de la empresa, pudiendo llevar a la pérdida de clientes y consecuentemente, a afectar la rentabilidad (Tineo, 2022).

El restaurant el Cevichon no ha sido la excepción y al igual que los diversos restaurantes cuenta con una baja capacidad de respuesta producto del incremento del tiempo de preparación dentro del proceso productivo, dándose por factores como; tiempos muertos por la falta de experiencia del personal, sumándose a ello, se encuentra la escasez y malas condiciones de los utensilios y maquinarias dentro

del área de producción (cocina), asimismo, se tiene la mala planificación, análisis y control de inventario y tiempo de preparación, hecho que genera que se tenga tiempos improductivos dentro de la transformación o preparación de los platillos. Lo mencionado, ha conllevado a que sus clientes se sientan ansiosos e incluso malhumorados, por la falta de coherencia entre los tiempos estimados, generando un tiempo de espera de aproximadamente entre media y una hora como mínimo, pudiéndose esta alargar. Esto dio como resultado, pérdida de clientes, anulación de pedidos, insatisfacción entre los comensales, malas recomendaciones y quejas.

Por lo mencionado con anterioridad se planteó la siguiente interrogante ante la realidad problemática presentada: ¿Cuáles son los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote - 2023?

Del mismo modo, se formuló las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es el proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023?, ¿Cuál es el tiempo promedio del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023?, finalmente, ¿Cuál es el tiempo promedio de espera de los clientes en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023?

El estudio de investigación, tuvo como valor teórico, contribuir con la teoría general del proceso productivo, a fin de poder determinar y analizar los tiempos muertos, y aquellas incidencias que estuvieron generando la deficiencia de la capacidad de respuesta ante los clientes hasta que se minimizó al máximo los factores determinantes que generaron la incapacidad dentro del proceso productivo.

La utilidad práctica que se tuvo en el proyecto de investigación es que se buscó determinar y describir los factores que generaron el incremento del tiempo de espera de la entrega del producto, como efecto de la incapacidad del proceso productivo, que permitió tener una mejor capacidad de respuesta ante los comensales, a fin de amortiguarse todo efecto negativo hallado en el proceso. Pudiendo ser esto la posible solución ante las consecuencias que trae consigo tener tiempos muertos o pérdidas dentro del proceso productivo a fin de que las empresas puedan aprovechar al máximo esta ventaja.

Asimismo, el estudio tuvo una utilidad metodológica, debido a que a través de la presente investigación se generó instrumentos de recolección de datos, además, de técnicas y procedimientos, que pueden utilizarse como insumo para futuras investigaciones dentro del mismo campo, aportando de esta manera a la investigación científica.

Por consiguiente, el estudio tuvo como objetivo general: Determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023. Del mismo modo, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir el proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023; Determinar el tiempo promedio del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023; finalmente, Determinar el tiempo promedio de espera de los clientes en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023,

En consecuencia, para el presente estudio no se requirió la formulación de una hipótesis, debido a que, la investigación tiene un nivel descriptivo, por lo que solo se busca observar el fenómeno y describirla.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del mismo contexto, se encontraron los siguientes hallazgos, involucrados con las variables en investigación.

En el ámbito internacional se estudió lo siguiente:

Shahad (2020) en su tesis “The impact of just in time practices on operational performance of fast food restaurants in Jordan”, tuvo como objetivo analizar el impacto del justo a tiempo en las prácticas operacionales. El estudio fue descriptivo, se empleó como instrumento el cuestionario aplicado a 101 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran la gran importancia del justo a tiempo en el proceso productivo, con una media de 4.02 y una desviación estándar 0.76, mostrando la importancia de tener los insumos, equipos y utensilios en el momento justo e indicado para la preparación de los platillos. Concluyéndose que, existe un impacto muy alto entre la práctica del justo a tiempo dentro del proceso productivo, además, que son altamente implementadas en los restaurantes de comida rápida en Jordan, sin embargo, es primordial eliminar desperdicios de tiempo y capacitar a los empleados por la falta de experiencia. La investigación mostró que es primordial el uso del just in time dentro de los procesos productivos, ya que permite tener una operación más eficiente y eficaz, dando como resultado una capacidad de respuesta ágil.

Asimismo, Mendoza et al. (2019) en su artículo “Estudio de tiempos y movimientos de producción para Fratello Vegan Restaurant”, tuvieron como objetivo específico conocer el tiempo promedio de elaboración de platos. La investigación fue de nivel descriptivo, utilizándose como técnica la entrevista, la observación y la encuesta, que fue aplicado a una muestra de 93 clientes y 4 colaboradores. Se obtuvo, como resultado, que el tiempo promedio en elaborar un platillo es entre los 20 a 25 minutos, sin embargo, el 80.65% de clientes consideró que el tiempo tomado por el restaurante no es el adecuado, además, que el 53.76% hizo indicio en que los tiempos que son indicados previamente por el mesero no se logran cumplir. Llegándose a la conclusión que, no existen suficientes utensilios de cocina, mala distribución en el área de cocina, falta de organización de utensilios, equipos y alimentos, ocasionando pérdida de tiempo. El artículo analizado nos vuelve a recalcar que aún existe deficiencia en los restaurantes por cortar tiempos de

preparación y por su falta de capacidad de respuesta, existiendo una discrepancia entre el tiempo de preparación y el tiempo estimado por el mesero, generando una insatisfacción en los comensales.

Dentro del mismo contexto, Kanyan et al. (2016) en su artículo "Improving the service operations of fast – food restaurants", tuvieron como finalidad determinar las causas del lento servicio de un restaurante de comida rápida en Kuching, Malasia. El estudio fue descriptivo y se empleó como instrumento la guía de observación aplicado a un restaurant de dicha zona. Los resultados obtenidos están divididos en cuatro causas principales, que involucra a la falta de experiencia del personal en cocina, equipos defectuosos, mala estructuración del diseño del área de cocina, así como la ausencia de métodos y procedimientos. Concluyéndose que, la principal causa que genera el lento servicio al cliente se encuentra enfocada netamente en el proceso productivo, por el cual, es primordial hacer énfasis en el fortalecimiento de los operarios, así como el mantenimiento de utensilios y equipos de cocina, a fin de poder contrarrestar los efectos negativos. El artículo una vez más hace referencia que la principal causa del lento servicio al cliente se encuentra dentro del área de cocina, especialmente en la transformación de los insumos, el cual, se encuentra determinado por una serie de causas, que deben tomarse en cuenta en el presente estudio.

Tomando un enfoque similar, Orejuela et al. (2016) en su artículo "Estimación de la capacidad en restaurantes de fabricación masiva", tuvieron como fin determinar los factores que influyen en la capacidad de respuesta en la que son servidos los menús. La investigación fue de nivel descriptivo, empleándose la técnica de clustering, aplicado a 4,500 almuerzos que son servidos en promedio diariamente entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m. Obteniéndose como resultados que, el tiempo aproximado en servir los platillos se encuentra dentro de un rango de 12 a 23 minutos, esto pudiéndose extender hasta 30 minutos, según la capacidad de utensilios que se encuentren disponibles, por la cual, un incremento de la demanda de 10%, puede generar que la capacidad de platillos servidos disminuya hasta en un 20%. Llegándose a la conclusión que, los factores que generan el déficit de capacidad de atención masiva, se encuentran restringido por 2,800 bandejas y utensilios, asimismo, la escasez de lavavajillas y personal en el área de cocina. En

consecuencia, el artículo nos mostró que los factores que restringen el correcto fluido dentro del proceso productivo, son la falta de capacidad del personal y servicios, pudiendo ser esto los posibles factores determinantes.

Por otro lado, Khan & Shaikh (2016) en su artículo "Impact of service quality on Customer satisfaction: Evidences from the restaurant industry in Pakistan", tuvieron como objetivo estudiar la capacidad de respuesta como calidad de servicio en la satisfacción de los clientes. La investigación fue de tipo práctico, además, que se empleó como herramienta el Dineserv para medir la calidad de servicio, esto fue aplicado a 100 clientes de una cadena de restaurantes. Obteniéndose como resultado que, el 70% de clientes toma en cuenta la capacidad de respuesta del restaurante para decidir si comer o no, mientras que, el 30% restante lo considera irrelevante. De esta manera se concluyó: que la capacidad de respuesta se encuentra por encima del ambiente e infraestructura, prefiriendo de esta manera los clientes una atención rápida, permitiendo generar una satisfacción positiva en los clientes y/o consumidores. Por lo tanto, se puede afirmar que la capacidad de respuesta de un restaurante es primordial para el cliente, por la cual, esta debe estar basada en procesos productivos ágiles y eficaces.

En el ámbito nacional, se estudió lo siguiente:

Celis y Sobrevilla (2021) en su investigación "Mejora en el restaurante aula 101 aplicando el método six sigma en los procesos de toma de pedidos y pago de servicios", tuvieron como fin elevar la satisfacción del cliente a través de la reducción de tiempos de espera. El estudio fue descriptivo. Se utilizó como técnica la encuesta aplicada a 158 clientes. Los resultados obtenidos muestran que más del 40% toma en cuenta el tiempo de espera, siendo esta una decisión para su compra, además que diariamente se puede registrar 35 reclamos relacionados con el tiempo de espera, esto se dio por factores, como la falta de capacidad de mesas, demora en la toma de pedidos y elaboración de los platillos. Llegándose a la conclusión que, existe un 27% de clientes insatisfechos, los cuales, se encuentran conformado por estudiantes universitarias debido a la poca disponibilidad con la que cuenta para ser atendidos, esto se genera por la falta de personal en mesa, carencia de procedimientos y métodos tanto dentro como fuera de la cocina, por lo que el tiempo de espera puede oscilar entre los 5 a 10 minutos. El estudio permitió

enfocarnos en la débil capacidad de respuesta por parte de los restaurantes, especialmente, cuando se tiene como público objetivo a estudiantes universitarios, en donde el tiempo del flujo del proceso productivo es indispensable.

De igual modo, Pinillos y Salcedo (2019) en su tesis “Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de alimentos para optimizar tiempos operacionales del restaurante mixturas de la villa, 2019”. Tuvo como fin específico conocer los factores del proceso productivo. El estudio fue descriptivo, se utilizó como técnica la entrevista y la observación aplicadas a la administradora y al personal de cocina. Teniéndose como resultado de que existe un proceso productivo empírico, comenzando por la compra de la materia prima, en la cual, no se toma en cuenta el registro de inventario, por la que es muy difícil analizar si hay stock o no en el momento de la elaboración del platillo, además, que un mismo personal hace la función de mesero y ayudante de cocina, ocasionando que el tiempo de preparación se alargue. Concluyéndose que, existe carencias dentro del proceso productivo, por la cual, es primordial instaurar métodos y procedimientos que sean conocidos por cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, a fin de amortiguar tiempos muertos. El análisis de la investigación mostró que el no tener procedimientos y métodos establecidos puede generar que se tenga tiempos muertos e incluso desperdiciados, pudiendo ser esto otra de las causas que genera la falta de capacidad de respuesta.

Dentro del mismo contexto, Rouillon (2018) en su tesis de grado “Diagnóstico del área de cocina de pymes de sector gastronómico para la gestión de calidad: El caso de restaurante Tabla Caliente en el 2018”, tuvo como fin primordial identificar el desempeño del proceso productivo, para ello, empleó un estudio de nivel descriptivo, se utilizó como instrumento la guía de entrevista que fue aplicado a los trabajadores. Obteniéndose, como resultado, de que no existe un proceso productivo planificado, por lo que cada colaborador desempeña una función establecida en el momento dado, generando que exista productos defectuosos, tiempos desperdiciados, asimismo, existe excesivo inventario y movimientos innecesarios. Por lo tanto, se concluyó que, las causas por las que existe un mal desempeño en el proceso están dadas por la contratación de personal, que carece de experiencia y conocimiento en el rubro de comida, el cual, se encuentra

totalmente conformada por la familia del dueño del local. La investigación nos permitió darnos cuenta, que una mala planificación y falta de conocimiento dentro del proceso productivo puede generar tiempos muertos, poniendo en tela de juicio la rapidez de atención al cliente.

Finalmente, Sánchez (2017) en su tesis de grado “Estudio de trabajo en la línea de producción de platos al Wok para incrementar la productividad en el restaurante Bambú – Independencia 2016”. Tuvo como finalidad analizar la demora en la fabricación de platos salteados, para ello, se aplicó un estudio fue descriptivo. Empleó como instrumento la ficha de observación que fue puesto a prueba a 35 platos. Obteniéndose como resultado, el tiempo de demora de los platillos van a variar acorde al plato solicitado, se halló que preparar el arroz chaufa toma un tiempo promedio de 8 minutos, mientras que, el arroz frito Thai suele estar entre los 6 y 7 minutos. Llegándose a la conclusión que, la demora de los platillos se da por tiempos muertos entre 1 a 2 veces de espera entre la cocción y la inspección del mismo. El estudio analizado, mostró que los tiempos muertos o innecesarios son los factores más decisivos, ocasionando el incremento del tiempo de preparación de un platillo.

A nivel local, se estudió lo siguiente:

Rojas (2022) en su investigación “Capacidad de respuesta y atención al cliente en los restaurantes de Chavín de Huántar, Ancash, 2022”. Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la atención al cliente, la investigación fue tipo descriptiva – correlacional. Se empleó como instrumento el cuestionario que fue aplicado a una muestra conformada por 56 colaboradores. Dando como resultado que los restaurantes de dicha zona tienen una capacidad de respuesta alta con un promedio de 4.50, estando está presente en todas las actividades de producción, esto se da por la atención de los meseros, así como el correcto uso de tiempos y preparación de los platillos. Concluyéndose que, existe una relación entre la capacidad de respuesta por parte del restaurante demostrado a través de la excelente atención a los clientes, por la cual, estos se encuentran satisfechos. El trabajo de investigación muestra que el tener una buena capacidad de respuesta es producto de un adecuado proceso productivo, generando la satisfacción de los comensales y el estudio de la mejora continua.

Asimismo, Delacruz (2022) en su tesis de grado “Capacidad de respuesta de servicio mediante la cadena de suministro de la empresa Bryc S.A.C., Chimbote – 2021”, tuvo como objetivo analizar, diagnosticar y mejorar la capacidad de respuesta en los servicios. Se empleó un estudio descriptivo. La muestra empleada estuvo conformada por 25 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta. Obteniéndose como resultado, que el 64% de actividades que realiza la empresa garantiza una buena capacidad de respuesta, sin embargo, se tiene deficiencia en cuanto a la falta de capacitación del personal, procedimientos y excesiva verificación de las actividades conllevado a la demora en el proceso productivo. Determinándose que, es necesario la implementación de herramientas como el flujo de proceso, diagrama de Ishikawa, etc., con el fin de poder diagnosticar los tiempos innecesarios a fin de obtener una mejor capacidad de respuesta. La investigación mostró, que para determinar si existe o no una correcta capacidad de respuesta es primordial emplear herramientas que permitan determinar la correcta respuesta que se tiene ante el proceso productivo.

Dentro del mismo contexto, Bellido et al. (2016) en su artículo “Estudio de movimientos y tiempos para mejorar la productividad de filete de caballa en aceite vegetal, en la empresa inversiones Quiaza S.A.C. Chimbote, 2016”. Tuvo como fin estudiar los tiempos y movimientos a fin de mejorar la productividad. La investigación fue descriptiva, asimismo, se aplicó el análisis documental y la observación a ocho trabajadores del área de fileteo y limpieza. Obteniéndose como resultado que, dentro de un rango de 2 horas y 53 minutos, los operarios suelen realizar 45 movimientos innecesarios, sin embargo, luego de la aplicación de los instrumentos esto se redujeron a 24 movimientos. Llegándose a la siguiente conclusión: la productividad total se mejoró en un 39.11%, mientras que la productividad de fileteo y limpieza se mejoró en un 20.10%. El artículo mostró que la productividad se puede mejorar si es que se reduce los movimientos innecesarios en el proceso productivo, siendo esto una posible solución ante los desperdicios de tiempos.

Los restaurantes son los encargados de la elaboración y preparación de diversos potajes, que puede ir desde platos criollos, gourmet, comida rápida e incluso marinos, volviéndose de esta manera indispensable para la población conformada

por trabajadores dependientes e independientes de los diversos rubros o simplemente por aquellas personas que desean comer fuera de casa, es por ello, que Gesteiro et al. (2022) menciona que el comer fuera de casa se ha convertido en un hábito muy común por parte de la población, por lo cual, dichos agentes buscan ambientes cómodos, rápidos y agradables.

Tal es el caso, de la comida marina, que ha convertido a las cevicherías en uno de los restaurantes más visitados, por su diversidad de platillos que se ofrece a base de pescado, como, el ceviche, arroz con mariscos, chicharrón de pescado, entre otros, aportando una serie de nutrientes a su consumidor, tal como lo afirma Lehel et al. (2020) quien menciona que las cevicherías son las más recurrentes debido al sabor, nutrientes y proteínas que aporta el consumo de pescado. Esto es consecuente de los insumos utilizados dentro de la preparación y acompañamiento de los diversos platillos, es por ello, que Mouritsen y Styrbæk (2018) mencionan que dichos platos suelen prepararse con una serie de insumos, entre ellos, se tienen, el pescado, limón, condimentos, además de acompañarse con choclo, camote, arroz, papa, etc.

Sin embargo, es primordial tener en cuenta que no siempre los insumos, la calidad, la textura y el sabor de los productos son factores claves para la satisfacción del cliente, sino que también el tiempo de preparación y espera por parte del cliente son indispensables, es por ello, que el proceso productivo juega un rol muy importante dentro de la capacidad de respuesta ante los comensales. Por la cual, la capacidad de respuesta va a estar basada por el proceso productivo que se tenga dentro de la empresa, por eso, es primordial tener en cuenta la cantidad de insumos, así como los utensilios y equipos que se encuentren disponibles en el momento correcto, además que la experiencia del cocinero, como, el tiempo de preparación y cocción de los platillos van a determinar qué tan rápido es servido o no un plato. Todos estos conceptos obedecen a dos teorías, la teoría del proceso productivo y la teoría de la capacidad de respuesta; en tal sentido se detallan las teorías que sustentan el estudio.

Si bien es cierto que mientras menos espere el cliente por su producto o platillo va a ser pieza clave para que este regrese nuevamente al restaurante, sin embargo, esto va a depender de que tanto tome la preparación del plato dentro del área de

producción, es por ello, que Rodríguez et al. (2002) definen al proceso productivo como, “el uso de recursos operacionales que van a permitir transformar las materias primas en un producto terminado, interviniendo personal, materiales, equipos y capital” (p.137). De igual modo, Sankar (2010) menciona que el proceso productivo es el “conjunto de pasos y procedimientos que son llevados a cabo para poder fabricar un producto, en la cual, involucra la capacidad de la planta, planificación, operarios, inventarios y el sistema de justo a tiempo” (p.454).

Entonces se puede decir que el proceso productivo es un conjunto de actividades que son llevadas a cabo con el fin de obtener un producto terminado, una definición más precisa es la que nos menciona Valdés (2009) haciendo énfasis a que “es un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2). Asimismo, el autor menciona que en dicho proceso intervienen tres actividades primordiales, la adquisición de materias primas y materiales, la preparación del platillo y la presentación del plato. Dichas actividades son detalladas a continuación.

Con respecto a la primera actividad: adquisición de materias primas y materiales, hace referencia a la compra de insumos e ingredientes que permitirá la preparación del platillo y la sucesión de las demás tareas, estos pueden ser tangibles como intangibles, entre ellos, se tiene los inventarios de materias primas, que son aquellos insumos o materiales necesarios para realizar la transformación de los productos, tal como lo afirma Susanto (2018) mencionando que “la función principal de los inventarios son asegurar el stock para el cumplimiento de las necesidades de producción en el momento correcto y necesario” (p.1). Asimismo, se debe tener en cuenta la cantidad de operarios, espacios, equipos y todos los recursos necesarios para la actividad de transformación.

Dentro de la dimensión adquisición de materias primas y materiales, también es necesario tener en cuenta la preparación de los insumos, cuando nos referimos a insumos se está haciendo referencia a las materiales primas que servirán para producir otros bienes, esta pueden variar según el rubro, por ejemplo: dentro de una cevichería podemos encontrar insumos, como, arroz, azúcar, pescado, limón, condimentos, cebolla, entre otros, los cuales, deben ser previamente preparados

antes de ser transformados, es decir, estos, deben ser medidos, lavados, cortados y sobre todo verificar el inventario (Maya et al., 2019). Aparte de lo mencionado, Calado y Soares (2012) agregan que también se debe tener en cuenta la disponibilidad de utensilios, como, cuchillos, tablas de picar, rayadores, exprimidores, cubiertos, platos, vasos y todo lo necesario para la transformación de los insumos, teniéndose en cuenta en cantidad y estado del mismo.

Por consiguiente, se tiene la etapa de la preparación de platillos, en este caso todos los insumos, son transformados, es decir, todos los insumos pasan por un proceso de fabricación, en la que intervienen los operarios, las maquinarias y equipos, es por ello, que previamente se verificó la disponibilidad de inventarios, utensilios, operarios y todo lo necesario, para evitar tiempos muertos durante la producción del producto (Valdés, 2009). Dentro de esta etapa es necesario, que la empresa tenga muy en cuenta su proceso, a fin de poder determinar, cuantas veces existe una operación, selección de las materias primas o utensilios, así como la cantidad de veces que se inspecciona los productos, todo ello, con el fin de obtener un producto de calidad, es por ello, que se realiza un análisis del proceso de preparación a través de un diagrama analítico de procesos, dicho diagrama va a representar de forma gráfica y visual todos los procesos realizados durante la producción (Sanchis, 2020). Esto se realiza con el objetivo de detectar actividades innecesarias durante la producción.

Otros de los aspectos primordiales que se debe tomar en cuenta dentro de la preparación es el tiempo de operación, que consiste en el tiempo que llevará a cabo la producción de un producto desde que comienza hasta que se obtenga un producto y/o servicio terminado, tal como, lo expresa Muñoz (2020), quien afirma que el tiempo de producción es “el tiempo que toma finalizar completamente el tiempo de producción de un producto, tomando en cuenta los tiempos muertos dentro del proceso, por lo que, el tiempo de producción puede alargarse si es que existe demasiados tiempos muertos” (p.43).

Como tercera y última etapa: la presentación del plato, en esta actividad se obtiene los resultados generados por la adquisición de materias primas y preparación del platillo, dando como fin un producto y/o servicio que se podrán a disposición del cliente, con el objetivo de esperar que este satisfaga sus necesidades, para que, a

partir de ello, se obtenga una retroalimentación de todo el proceso. En caso de los restaurantes, las operaciones terminan cuando el producto llega a la mesa del consumidor, por lo que el tiempo de entrega desde la finalización de la cocción de productos es primordial, en este caso, se toma en cuenta el servido del platillo, así como la decoración de la misma, todo ello conlleva un tiempo, denominado tiempo de entrega, para ello, Boyaci & Saibal (2009) define al tiempo de entrega como “el tiempo que transcurre desde que se emite la orden de pedido hasta que el proveedor hace la entrega al cliente y/o consumidor” (p.183).

A continuación, se definirá la segunda variable en estudio, denominado capacidad de respuesta.

Con respecto a la capacidad de respuesta, esta se puede decir que es el tiempo en que una empresa resuelve o atiende las necesidades de sus clientes, tal como, lo menciona Huanca e Inga (2018) quien señala que la capacidad de respuesta es “el compromiso que tiene la empresa por brindar sus servicios a la hora predeterminada, para ello, cuenta con un personal dispuesto y disponible” (p.48). Ante ello, agrega Demuner et al. (2018) que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64). Por otro lado, Demuner et al. (2020) menciona que la capacidad de respuesta se encuentra relacionado con las habilidades y procesos de la organización, de manera que va a permitir tener proceso muchos más eficientes en cuanto a tiempos de producción.

Los autores mencionaban que la capacidad de respuesta se encuentra relacionada con los procesos de la empresa, así como la del personal. Es por ello, que es fundamental tomar en cuenta el proceso productivo, ya que mientras más eficaces sean, menor tiempo conllevará atender las necesidades del cliente. Para ello, se debe comenzar con conocer los equipos y maquinarias que se encuentran parte del proceso productivo, cuando hablamos de equipos y maquinarias, se hace referencia a las máquinas, así como utensilios utilizados, para una mejor definición se tiene a García y García (2004) quienes mencionan que son todas las instalaciones, así como el conjunto de maquinarias que son complemento para los operarios en la producción y fabricación de productos, permitiendo realizar sus actividades con más exactitud.

Si bien es cierto, que toda empresa cuenta con equipos, ya sean estas computadoras, refrigeradoras, cocinas, impresora, dependiendo el rubro, es primordial que estas se encuentren operativas y disponibles. Se dice que un equipo está operativo, cuando se encuentra en funcionamiento, además que forma parte del proceso de producción, por ejemplo: la cocina en un restaurante, está se encuentra operativa, ya que siempre es usada durante la cocción de los alimentos. En cambio, cuando se habla de un equipo disponible, se hace referencia a que el equipo se encuentra dentro de la empresa, pero no necesariamente forma parte del proceso, sino que se puede usar en cualquier momento, porque se encuentra disponible (Vranakis, 2012).

Además, de los equipos y maquinarias se debe tener en cuenta los utensilios, como, cucharas, espátulas, pinzas, cuchillos, ralladores, tenedores, cucharas, platos, entre otros. Estos son necesarios para poder realizar el corte de la materia prima, además, que los platos, tenedores, cucharas y cuchillos, son indispensables para servir el pedido del cliente, por lo que estos, deben estar disponibles para ser utilizados, así como se debe tener la cantidad necesaria, que puede ser determinada por la cantidad de empleados o clientes, así mismo, estos deben tener la calidad para ser sometidos a frío como a calor dentro del proceso de cocción. Hay que tomar en cuenta que si no se cuenta con uno de los utensilios mencionados puede conllevar a tener tiempos muertos dentro del proceso productivo (Okunola & Yetunde, 2020).

Por otro lado, también se debe tener en cuenta el espacio donde se desarrolla las actividades, ya que la capacidad de respuesta también se encuentra relacionado con el desempeño y la coordinación dentro del proceso, por ello, es primordial tener en cuenta la holgura en los espacios, para ello, Tejada et al. (2017) afirma que se hace referencia al espacio y la disponibilidad en el área de producción con el fin de que los operarios pueden desplazarse libremente de interrupciones, de esta manera se evitará tener tiempos muertos y movimientos innecesarios.

Asimismo, para que exista una capacidad de respuesta eficiente es primordial contar con un personal calificado en cuanto a formación y experiencia en el rubro que se desempeña. Cuando se habla de formación, Chiavenato (2011) hace énfasis a la mejora y al desarrollo de nuevas habilidades, capacidades y conocimientos,

para que el personal sea mucho más eficiente en su puesto de trabajo. En cambio, cuando se menciona el término experiencia del personal, se hace referencia a los conocimientos que han sido adquiridos producto de desempeñar un determinado rol en un puesto de trabajo, en otras palabras, se dice que un personal tiene experiencia cuando el colaborador ha desempeñado labores similares a la actual (Garabito, 2013).

Hay que tener en cuenta que la formación como la experiencia juegan un rol muy importante dentro de la organización, ya que mientras más calificados estén los colaboradores, mejor será su desempeño dentro de su área de trabajo, es por ello, que se debe tener al personal correcto en el puesto correcto. Por ejemplo: en un restaurante la formación que tenga el personal de cocina no será la misma formación que del personal de atención al cliente, debido a que el personal de cocina deberá estar formado para desempeñar funciones, como, el mantenimiento de los equipos y utensilios, así mismo, deberá salvaguardar por el orden y la limpieza dentro del área, además de contar con experiencia en la preparación de diversos platillos. Con respecto al personal de atención al cliente, éste deberá estar formado para responder, proporcionar y atender las dudas y necesidades de los clientes, por lo que es primordial que sea un personal idóneo, ya que este se encontrará cara a cara con nuestro cliente, por lo que deberá ser empático, tener iniciativa y actitud (Neyra, 2018).

Además, se debe tener en cuenta que el servicio que se ofrezca sea oportuno, debido a que mientras menos espere el cliente será mejor, es por ello, que la capacidad de respuesta no solo se enfoca en el personal de atención al cliente, sino que es un proceso que abarca a la organización en su conjunto.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, debido a que buscó dar solución a un determinado problema, tomando como base el conocimiento científico, a ello agrega Concytec (2018) que a través de los resultados que se obtenga producto de la investigación se podrá dar solución a la problemática previamente planteada. Hay que tomar en cuenta que también toma como base la investigación de tipo básica.

Según su enfoque, el estudio fue cuantitativo, ya que las variables se midieron a través de datos numéricos y estadísticos, además, que los resultados que se obtuvieron fueron a través de términos numéricos y de valores (Hernández et al. 2017).

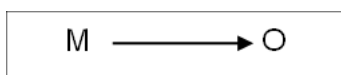
Según su nivel, la investigación fue descriptiva, permitiendo observar el comportamiento de las variables, para posteriormente describirla y calcular sus tiempos promedios, de manera que se pudo determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta (Hernández et al. 2017).

3.1.2 Diseño de investigación

Se tuvo como diseño no experimental – Transversal, es no experimental, porque se observó el fenómeno tal y como se encuentra en su ambiente, es decir, las variables en estudio no fueron manipuladas; y fue transversal, ya que se recolectó la información en un solo momento dado, así lo menciona Hernández (2004) es transversal cuando los instrumentos son aplicados solo en un momento.

El nivel de la investigación se muestra en el siguiente esquema:

Diseño de investigación descriptiva



Donde:

M: es la muestra a quien se le realizará la investigación.

O: Observación de la muestra.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente

La presente investigación tuvo como variable independiente al proceso productivo que será de naturaleza cuantitativa.

Definición conceptual: Valdés (2009) define al proceso productivo como “un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2).

Definición operacional: El proceso productivo se expresa a través de etapas que será medida mediante el cálculo que toma pasar de una etapa a otra, dichas etapas lo conforman las dimensiones: adquisición de materias primas y materiales, la preparación del plato y la presentación del plato.

Indicadores: Inventario de materias primas, preparación de insumos, disponibilidad de utensilios, diagrama analítico de procesos, fases del proceso productivo, tiempo de operación, servido de platos, decoración de platos y tiempo de entrega.

Escala de medición: De razón.

Variable dependiente

La presente investigación tendrá como variable dependiente la capacidad de respuesta que será de naturaleza cuantitativa.

Definición conceptual: Demuner et al. (2018) menciona que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64).

Definición operacional: La capacidad de respuesta es el tiempo que tarda en responder la empresa, ya sea a través de sus servicios, como de su atención, cuyos elementos, lo conforman las dimensiones: equipo y maquinaria, utensilios, espacio y comodidad en cocina y formación y experiencia del personal.

Indicadores: equipos operativos, equipos disponibles, cantidad, calidad y disponibilidad, estándares de espacios disponibles, holgura de los espacios, formación del personal de cocina, formación del personal de atención.

Escala de medición: De razón.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población es un conjunto de objetos o sujetos que formarán parte de un estudio, así lo menciona Hernández et al. (2017) quien afirma que la “población hace referencia al conjunto de individuos u objetos que son determinados para ser estudiados en una investigación” (p.50). La población estuvo conformada por el proceso de preparación de 14 platos fríos y 35 cocidos, así como también por 13 colaboradores de la cevichería el Cevichon. La población fue estudiada mediante la población finita, dado que se conoce la cantidad de colaboradores y procesos dentro del Cevichon. Cabe resaltar que la población fue determinada por criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión: Se tomó en cuenta el proceso productivo relacionado con la preparación de los platillos de la cevichería el Cevichon, en cuanto al personal, se ha considerado a los colaboradores operativos y disponibles dentro del área de cocina y atención al cliente.

Criterios de exclusión: La población excluida fue aquel proceso que no se encuentre relacionado con la preparación, como, cierre de caja, protocolo de atención al cliente, etc. Asimismo, se excluyó personal que no labore en el área de atención al cliente y cocina.

3.3.2 Muestra

La muestra es aquella parte de la población que será objeto de estudio y de donde se obtendrá los resultados para la investigación, así lo menciona Hernández et al. (2017) “la muestra es una parte de la población, la cual, representa a toda la población, teniéndose en cuenta que la muestra permite dar los resultados buscados dentro de la investigación” (p.25).

Para el presente estudio no se aplicó ningún tipo de muestra, ya que los potajes servidos dentro del restaurante el Cevichon en su totalidad (49 potajes), no todos son pedidos por el cliente, por lo cual, se determinó estudiar el proceso productivo de 15 platillos estrellas que son servidos diariamente, así como 4 colaboradores.

3.3.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, fue no probabilístico debido a que no se requirió realizar un cálculo matemático para determinar la muestra y por conveniencia, ya que fue a criterio del investigador, tomándose en cuenta solo los productos estrellas del restaurante, puesto que estos representarán mejor a la población.

Unidad de análisis: Platillos y colaboradores del área de cocina de la cevichería el Cevichon.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se tuvo como técnica la observación, pues se basó en observar los procesos de preparación de platillos, para luego analizarlos detenidamente. Así mismo, se tuvo como técnica la entrevista, el cual, permitió obtener información de manera oral y de fuentes primarias a través de una serie de preguntas abiertas.

Instrumento

El instrumento que se aplicó fue una guía de observación (anexo 2), el cual, permitió observar detenidamente el proceso de preparación de los platillos, a través de un diagrama analítico y lista de verificación, esto fue acorde a la muestra predeterminada, de forma en que se pueda analizar las dimensiones adquisición de materias primas y materiales, preparación y decoración del plato acorde a sus indicadores.

Del mismo modo, se aplicó una guía de entrevista, que constó de 10 preguntas, las seis primeras se encontraron enfocada a la variable proceso productivo, y las cuatro subsiguientes a la variable dependiente capacidad de respuesta. Todo ello, fue aplicado al personal de la cevichería el Cevichon.

La validez

La validez hace referencia al grado en que un instrumento mide las variables en estudio, tal como lo menciona Hernández et al. (2014) quien dice que “la validez es el grado en que un instrumento indica hasta qué punto debería o mide las variables en estudio” (p.40).

Por lo que, la validez del instrumento fue validado mediante el “juicio de expertos”, en donde tres personas especialistas en metodología y en el tema evaluaron el instrumento proporcionado (anexo 3)

Confiabilidad

Los instrumentos empleados en el presente estudio, no requirieron la aplicación de la confiabilidad, debido a que no se tomó en cuenta una prueba piloto como tal, ya que este solo se emplea cuando se tiene como instrumento el cuestionario.

3.5 Procedimientos

Para realizarse la elaboración del presente estudio, primero se solicitó la autorización al restaurante El Cevichon, para poder acceder a sus instalaciones y bases de datos, con el fin de recolectar información. Posterior a la aceptación del restaurante, se pasó a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, tanto la guía de observación, como la guía de entrevista.

Luego, de tener los instrumentos validados, se programó junto con el dueño del restaurante una reunión para aplicar la guía de entrevista, y las diversas guías de observación. Con respecto a la guía de entrevista, esta consta de 10 preguntas abiertas, todo ello se realizará con el objetivo de obtener información de fuentes primarias y reales; cabe resaltar que, al momento de aplicarse los instrumentos, los sujetos de estudios no fueron predispuestos a ningún incentivo, ni se preparó el ambiente, ni las instalaciones, sino que se recolectó la información, tal y como se mostró en su entorno.

Finalmente, los datos obtenidos fueron analizados, transferidos y procesados a través de dos software, Microsoft Excel 2016 y el paquete estadístico IBM SPSS versión 21.

3.6 Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

A través de la estadística descriptiva se simplificó de manera clara y concisa la información obtenida a través de los instrumentos, para ello, se hizo uso de tablas y gráficas. Así lo mencionan los autores Levin y Rubin (2004), quienes afirman que, la estadística descriptiva permite la reducción de la información por medio de tablas y gráficas, con el fin de obtener datos que realmente serán empleados en la investigación.

Tomando en cuenta lo mencionado, se hizo uso de tablas y gráficas que permitieron obtener información relevante, dando paso al cumplimiento de los objetivos previamente planteados. Dichas, tablas y gráficas se obtuvieron del procesamiento a través de Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 21.

Estadística inferencial

La estadística inferencial permite realizar comparaciones, así como analizar las hipótesis planteadas con el fin de corroborarlas o rechazarlas, para ello, se emplea pruebas estadísticas, tal como, lo menciona Hernández (2004) afirmando que existe una serie de pruebas estadísticas, entre ellas, se encuentra, Chi-cuadrado, Rho Spearman, entre otras. Permitiendo refutar o aceptar una hipótesis. La investigación no hizo uso de la estadística inferencial, ya que no se buscó rechazar o aceptar una hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

La elaboración de la investigación se basó en las normas éticas de la resolución del consejo universitario n°0262 – 2020/UCV de la Universidad César Vallejo, para la cual, se tomó en cuenta los siguientes artículos:

Artículo 3: Principios de ética de investigación: como primer principio se tiene la probidad, en la que se afirma que los datos determinados y proporcionados durante la investigación son auténticos, como segundo principio se consideró la propiedad intelectual, en cuanto al reconocimiento de los autores citados dentro del estudio con la aplicación de las normas APA séptima edición en cuanto, a formato, estructura, referencias y formas de citar.

Artículo 9: De la política antiplagio; se estima que el porcentaje de coincidencias con otras investigaciones no debe superar el 25% de similitud, según las normas de la Universidad César Vallejo, por esta razón se consideró las normas Apa séptima edición, dentro de las teorías incluidas dentro de la investigación.

Artículo 12: De las instalaciones y equipamientos; para la aplicación de las guías de observación fue necesario el ingreso al restaurant el Cevichon, por la cual, se respetó las instalaciones, así como sus equipamientos.

Otra de las normas éticas que se tomó en cuenta es con relación al consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnología (CONCYTEC), tales, como la honestidad intelectual, en cuanto a la información que fue recabada a través de la investigación, así como la obtención de los datos, otro de los aspectos que se consideró es la transparencia, imparcialidad y objetividad para no manipular, ni discriminar los sujetos y objetos en estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023

Tabla 1

Representación porcentual de las actividades deficientes en el proceso productivo

Elementos	N°	Descripción de actividades observadas	N° de actividades deficientes	Repre. % de actividades deficientes
Materias primas y materiales	1	Insuficiente cebolla picada	4	19.05%
	2	Insuficiente pescado picado		
	3	Insuficiente culantro picado		
	4	Limonos exprimidos durante el proceso		
Preparación del platillo	1	Condimentos fuera de su lugar	4	19.05%
	2	Mala distribución dentro del congelador		
	3	Incorrecta gestión del tiempo		
	4	ingredientes fuera de su lugar		
Presentación del plato	1	Demora en la decoración del plato	3	14.29%
	2	Mala manipulación del plato servido		
	3	Respuesta tardía del mozo		
Utensilios y equipos	1	Solo existe una licuadora	4	19.05%
	2	Solo tienen un solo lavadero		
	3	Existe una computadora para digitalizar		
	4	Pocas mesas		
Espacio y comodidad en la cocina	1	Pisos mojados	2	9.52%
	2	Objetos obstruyentes		
Formación y experiencia del personal	1	Colaboradores con doble función	4	19.05%
	2	Personal nuevo que desconoce su función		
	3	Personal que desconoce la distribución de la sala		
	4	Insuficientes cantidades de mozos		
Total de actividades deficientes			21	100%

Nota. Datos obtenidos de la guía de observación aplicado a platos fríos y cocidos del restaurante el Cevichon.

Interpretación:

Para conocer los factores determinantes de la capacidad de respuesta fue primordial tener en cuenta los elementos del proceso productivo observados durante la aplicación de las guías de observación a fin de determinar cuál tiene mayor incidencia. Los resultados en la tabla 1 mostraron los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta, los cuales, están representados por cuatro elementos fundamentales; las materias primas, preparación del platillo, utensilios y equipos y la formación del personal con un 19.05% respectivamente, teniéndose como principales deficiencias, el mal cálculo de materia prima que debe ser previamente preparada, mala distribución, pocos equipos y personal no calificado para el puesto. En segundo lugar, se tiene la presentación del plato con un 14.29%, con factores como, la mala manipulación y decoración del plato, el último factor determinante es el espacio y comodidad en la cocina con un 9.52%, teniendo como factores, pisos mojados y objetos obstruyentes. Determinándose que, existen cuatro factores que empujan a que se tenga una lenta capacidad de respuesta con el cliente.

Objetivo específico 1: Describir el proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

Tabla 2

Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar el pescado de la congeladora					●	1	
2	Lavar el pescado	●					1	Lavadero ocupado
3	Sacar, lavar y colocar la licuadora					●	3	Una sola licuadora
4	Colocar ingredientes en la licuadora	●					1	
5	Exprimir limones	●					3	
6	Armar el plato	●				●	2	
7	Decorar el plato	●					1	
8	Colocar el pescado en un tazón	●					1	
9	Cortar, exprimir y echar jugo de limón	●					1	
10	Agregar cebolla cortada	●					5	Se volvió a cortar
11	Agregar condimentos	●					1	Fuera de su lugar
12	Servir al plato armado	●					1	
13	Decorar el plato	●					1	El mozo se demoró
14	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	4	
Total		10	1	3	0	0	28 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 3

Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche mixto

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar el pescado de la congeladora					●	1	
2	Lavar el pescado	●					1	
3	Retirar y lavar mariscos					●	1	No encontraba el táper
4	Sacar, lavar y colocar la licuadora	●					2	Una sola licuadora
5	Colocar ingredientes en la licuadora	●					1	
6	Exprimir limones	●					3	
7	Licuar todo	●				●	2	
8	Armar el plato	●					3	
9	Pescado y mariscos en un tazón	●					1	
10	Cortar, exprimir y echar jugo de limón	●					1	
11	Agregar cebolla cortada	●					1	
12	Agregar condimentos	●					1	Fuera de su lugar
13	Servir al plato armado	●					1	
14	Decorar el plato	●					1	
15	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	1	
Total		11	1	3	0	0	21 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 4

Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche de cangrejos

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones					
		●	■	→	▢	▼							
1	Retirar el cangrejo de la congeladora					●	1	No los encontraba					
2	Colocar un sartén con agua	●					1						
3	Lavar el cangrejo	●					1	Estaba ocupado					
4	Agregar cangrejos en el sartén	●					1	No encontraba el táper					
6	Sacar los cangrejos de la licuadora					●	3	Una sola licuadora					
7	Colocar ingredientes en la licuadora	●					1						
8	Exprimir limones	●					3						
9	Licuar todo (pescado e ingredientes)	●					2						
10	Armar el plato	●					1						
11	Retirar el cangrejo y pasar por agua fría	●					5						
12	Triturar el cangrejo	●					2						
13	Colocar el cangrejo en un tazón	●					1						
14	Agregar condimentos	●					1	Fuera de su lugar					
15	Servir al plato armado	●					1						
16	Decorar el plato	●					1						
17	Sacar el plato a la mesa de despacho	●					1						
Total							13	2	2	1	0	31 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 5

Diagrama analítico del proceso productivo del ceviche de caballa

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones					
		●	□	→	▢	▼							
1	Retirar la caballa de la congeladora					●	1						
2	Picar la caballa	●					2	Se volvió a cortar					
3	Lavar la caballa	●					2	Estaba ocupado					
4	Colocar la caballa en un tazón	●					1						
5	Exprimir limones	●					3						
6	Echar ingredientes	●					5	Fuera de lugar					
7	Armar plato	●					1						
8	Agregar la caballa	●					1						
9	Sacar el plato a la mesa de despacho	●					1	Se manchó el mozo					
Total							7	1	2	0	0	17 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 6

Diagrama analítico del proceso productivo de la leche de tigre

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar pescado de la congeladora						1	No había el táper
2	Picar cebolla en cuadros						1	Se olvidaron de picar
3	Lavar pescado y cebolla						1	Estaba ocupado
4	Colocar el pesado y cocho en una copa						1	
5	Exprimir limones						3	
6	Echar ingredientes						5	Fuera de lugar
7	Agregar jugo de la leche de tigre						2	Leche de tigre licuada
8	Sacar el plato a la mesa de despacho						1	No estaba listo la copa
Total		5	1	2	0	0	15 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 7

Diagrama analítico del proceso productivo del chicharrón de pescado

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar pescado de la congeladora						1	No había el táper
2	Lavar pescado y cebolla						1	
3	Pasar el pescado por harina y encurtido						1	Encurtido preparado
4	Calentar el sartén con aceite						1	
5	Freír el pescado						4	
6	Exprimir limones						3	
7	Mezclar la cebolla con el limón						2	Cebolla cortada
8	Freír la yuca						2	Yuca sancochada
9	Servir el plato						1	
10	Sacar el plato a la mesa de despacho						3	Decoración tardía
Total		7	0	2	1	0	19 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 8

Diagrama analítico del proceso productivo del chicharrón mixto

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar el pescado de la congeladora				●		1	
2	Lavar el pescado	●					1	
3	Retirar y lavar pulpo y langostinos	●					1	No lo retiraron antes
4	Pasar por harina y encurtido	●					1	Encurtido preparado
5	Calentar el sartén				●		1	
6	Colocar la mezcla en el sartén y freír	●					10	
7	Exprimir limones	●					3	
8	Mezclar cebolla y limón	●					5	Cebolla cortada
9	Freír yuca	●					2	Yuca sancochada
10	Sacar el plato a la mesa de despacho				●		3	Decoración tardía
Total		7	0	2	1	0	28 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 9

Diagrama analítico del proceso productivo del arroz con mariscos

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Retirar los mariscos de la congeladora				●		1	Estaba lavado
2	Calentar el sartén				●		2	
3	Echar mariscos y aderezo	●					5	
4	Agregar arroz cocido y freír	●			●		5	Arroz cocinado antes
5	Echar choclo, alverja y cerveza				●		1	Cortado y lavado
6	Exprimir limones	●					3	
7	Mezclar cebolla, lechuga y tomate	●					2	Verduras cortadas
8	Agregar culantro	●					1	Estaba cortado
9	Sacar el plato a la mesa de despacho				●		3	Decoración tardía
Total		5	0	2	3	0	23 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 10

Diagrama analítico del proceso productivo de chaufa con mariscos

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	□	→	■	▼		
1	Retirar los mariscos de la congeladora				●		1	Estaba lavado
2	Calentar el sartén				●		1	
3	Echar huevos y marisco	●					5	
4	Agregar arroz cocido y freír				●		5	Arroz cocinado antes
5	Echar condimentos, cebolla, etc. y freír	●					3	
6	Servir el plato y decorar	●					2	
9	Sacar el plato a la mesa de despacho				●		3	Decoración tardía
Total		3	0	2	2	0	20 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 11

Diagrama analítico del proceso productivo de reventado de cangrejo

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	■	▼		
1	Calentar el sartén				●		1	
2	Retirar y triturar el cangrejo	●			●		6	
3	Agregar al sartén condimentos y cangrejo para su cocción				●		20	Fuego lento
4	Colocar yuca en una fuente	●					1	Yuca sancochada
5	Servir el reventado	●					1	
6	Sacar el plato a la mesa de despacho				●		3	Decoración tardía
Total		3	0	2	2	0	32 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 12

Diagrama analítico del proceso productivo del jugoso

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Calentar el sartén						1	
2	Agregar agua, ingredientes y freír	●					2	
3	Agregar pescado y hervir					●	25	Pescado lavado antes
4	En una fuente agregar leche	●					1	
5	En un plato colocar yuca, camote y limón	●					2	Todo estaba cocido y pelado previamente
6	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	4	Decoración tardía
Total		3	0	1	2	0	35 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 13

Diagrama analítico del proceso productivo de la causa

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Colocar el pesado a sancochar					●	12	El pesado estaba cortado y lavado
2	En un plato colocar hojas de plátano	●					1	Las hojas estaban lavadas
3	Colocar la yuca sancochada	●					3	
4	Retirar y calentar el encebollado	●					2	Encebollados previamente cocidos
5	Agregar al plato el encebollado	●					1	
6	Agregar pescado sancochado	●					1	
7	Envolver con la hoja sancochada	●					2	
8	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	2	
Total		6	1	1	1	0	24 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 14

Diagrama analítico del proceso productivo del arroz con conchas negras

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Calentar un sartén con aceite					●	2	
2	Retirar y abrir las conchas negras	●				●	15	
3	Agregar las conchas negras al sartén	●				●	5	
4	Agregar ingredientes para el aderezo					●	5	
5	Agregar arroz lavado y cocinar					●	12	
6	Agregar choclo, alverja y cerveza					●	3	
7	Exprimir limones					●	3	
8	Preparar la ensalada					●	1	Todo estaba cortado
9	Servir y agregar culantro					●	2	Todo estaba cortado
10	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	3	Decoración tardía
Total		6	0	2	3	0	51 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 15

Diagrama analítico del proceso productivo de la parihuela

N°	Descripción de actividades	Símbolo					Tiempo (min)	Observaciones
		●	■	→	▢	▼		
1	Calentar un sartén					●	1	
2	Retirar y triturar el cangrejo	●				●	5	
3	Agregar agua e ingredientes al sartén	●				●	4	Todo estaba cortado
4	Retirar y agregar pescado	●				●	1	
5	Hervir a fuego lento					●	20	
6	Agregar el cangrejo y hervir					●	3	
7	En un plato colocar yuca, camote y limón					●	2	Todo estaba cortado y lavado
8	Servir y el plato					●	1	
9	Sacar el plato a la mesa de despacho					●	3	Decoración tardía
Total		5	0	2	4	0	40 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Tabla 16

Diagrama analítico del proceso productivo del sudado

N°	Descripción de actividades	Símbolo	Tiempo (min)	Observaciones				
		● ■ → ▢ ▼						
1	Calentar un sartén	●	1					
2	Agregar agua e ingredientes al sartén	●	3					
3	Retirar el pescado del congelador	●	1					
4	Echar al sartén el pescado y hervir	●	20					
5	En un plato colocar yuca, camote y limón	●	1	Se encontrada precocido				
6	Servir el plato	●	1					
7	Sacar el plato a la mesa de despacho	●	3	Decoración tardía				
Total		4	0	2	1	0	30 min	

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación10

Tabla 17*Resumen del diagrama analítico del proceso productivo de platos fríos*

Actividad	Operación	Platos fríos / cantidad de actividades				
		Ceviche clásico	Ceviche mixto	Ceviche de cangrejos	Ceviche de caballa	Leche de tigre
Operación	●	10	11	13	7	5
Espera	■	1	1	2	1	1
Transporte	➔	3	3	2	2	2
Inspección	■	0	0	1	0	0
Almacenamiento	▼	0	0	0	0	0
Total de actividades		14	15	18	10	8

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación

Interpretación

La tabla 17 mostró el resumen de las actividades de producción de platos fríos, consignando que se realizan 18 actividades cuando se prepara un ceviche de cangrejos con 13 operaciones, 2 esperas, 2 transportes y 1 inspección, en segundo lugar, se tiene la preparación del ceviche mixto 15 actividades en su totalidad; 11 operaciones, 1 espera y 3 transportes, como tercer plato con más actividades se encuentra el ceviche clásico con 14 actividades, siendo 10 operaciones, 1 espera y 3 transportes, el cuarto plato es el ceviche de caballa con 10 actividades en total, 7 operaciones, 1 espera y 2 transportes, por último, la leche de tigre que tiene 8 actividades, es el plato frío con menos actividades con 5 operaciones, 1 espera y 2 transportes.

Tabla 18*Resumen del diagrama analítico del proceso productivo de platos cocidos*

Actividad	Operación	Platos cocidos / cantidad de actividades									
		Chicharrón de pescado	Chicharrón mixto	Arroz con mariscos	Chaufa de mariscos	Reventado de cangrejos	Jugoso	Causa	Arroz con conchas negras	Parihuela	Sudado
Operación	●	7	7	5	3	3	3	6	6	5	4
Espera	■	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Transporte	➔	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
Inspección	■	1	1	3	2	2	2	1	3	4	1
Almacenamiento	▼	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de actividades		10	10	10	7	7	6	9	11	11	7

Nota. Datos obtenidos de los resultados de la guía de observación¹⁰

Interpretación

La tabla 18 describió el proceso productivo de platos cocidos, consignando que los platos con mayores actividades son el arroz con conchas negras con 11 actividades en total, siendo 6 operaciones, 2 transportes y 3 inspecciones, de igual forma, la parihuela consta de 11 actividades; con 5 operaciones, 2 transportes y 4 inspecciones durante su preparación, como tercero se tiene, el chicharrón de pescado y chicharrón mixto con 10 actividades respectivamente; 7 operaciones, 2 transportes y 1 inspección. En cuarto lugar, la causa con 9 actividades, siendo 6 operaciones, 1 espera, transporte e inspección, en quinto lugar, el chaufa con mariscos y reventado de cangrejo, consta de solo 7 actividades con 3 operaciones, 2 transportes y 2 inspecciones respectivamente, el sexto plato cocido es el sudado con 7 actividades, 4 operaciones, 2 transportes y 1 inspección en su producción; por último, el jugoso es el plato cocido con menos actividades, debido a que tiene solo 6 actividades, de las cuales, son 3 operaciones, 1 transporte y 2 inspecciones.

Objetivo específico 2: Determinar el tiempo promedio del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

Tabla 19

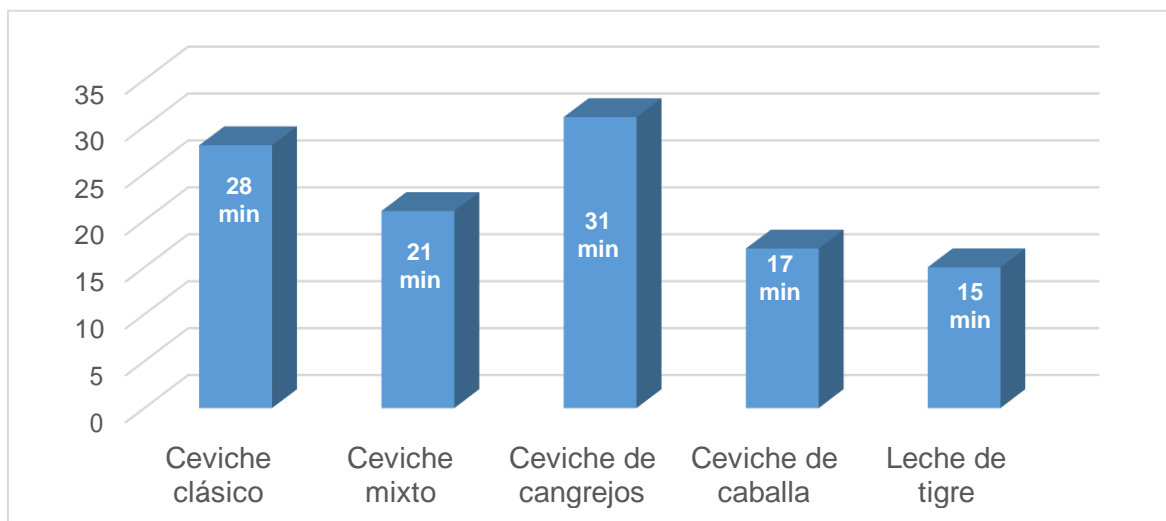
Tiempo promedio del proceso productivo de platos fríos en minutos

N°	Plato	Tiempo de preparación (min)
1	Ceviche clásico	28
2	Ceviche mixto	21
3	Ceviche de cangrejos	31
4	Ceviche de caballa	17
5	Leche de tigre	15
Tiempo promedio		22 min 4 seg.

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos fríos.

Figura 1

Tiempo del proceso productivo de platos fríos en minutos



Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos fríos.

Interpretación:

La tabla 19 mostró el tiempo promedio que inciden en la producción de platos fríos del restaurant el Cevichon, el cual, consta de 5 platos fríos, teniendo un promedio de preparación de 22 minutos con 4 segundos, de las cuales, el plato con mayor tiempo de producción es el ceviche de cangrejos con 31 minutos, como segundo plato, se tiene el ceviche clásico con 28 minutos, como tercer plato frío con mayor tiempo es el ceviche mixto con 21 minutos, seguido del ceviche de caballa con 17 minutos y finalmente, la leche de tigre con 15 minutos, siendo este el más rápido de preparar.

Tabla 20

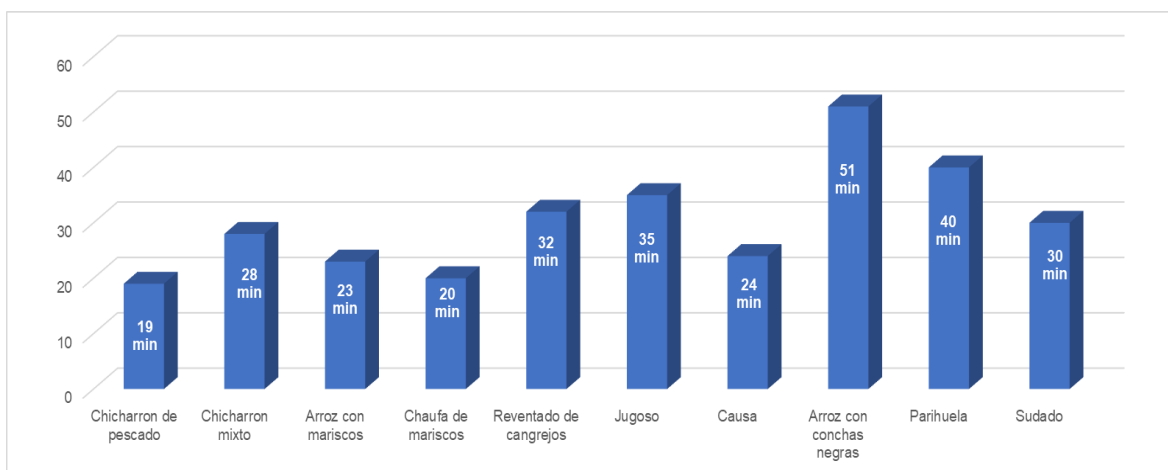
Tiempo promedio del proceso productivo de platos cocidos en minutos

N°	Plato	Tiempo de preparación (min)
1	Chicharrón de pescado	19
2	Chicharrón mixto	28
3	Arroz con mariscos	23
4	Chaufa de mariscos	20
5	Reventado de cangrejos	32
6	Jugoso	35
7	Causa	24
8	Arroz con conchas negras	51
9	Parihuela	40
10	Sudado	30
Tiempo promedio		30 min 2 seg.

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos fríos.

Figura 2

Tiempo del proceso productivo de platos cocidos en minutos



Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos cocidos.

Interpretación:

La tabla 20 mostró el tiempo promedio del proceso productivo de platos cocidos, teniendo un tiempo promedio de 30 minutos con 2 segundos de total de 10 platos fríos, de los cuales, el arroz con conchas negras tiene un tiempo de preparación de 51 minutos, seguido de la parihuela con 40 minutos, jugoso con 35 minutos, reventado de cangrejos con 32 minutos, sudado con 30 minutos, chicharrón mixto con 28 minutos, la causa tiene un tiempo de producción de 25 minutos, siguiéndole, el arroz con mariscos con 20 minutos, finalmente, el chicharrón de pescado que tiene un tiempo de preparación de tan solo 19 minutos, siendo dicho plato el que menos tiempo de preparación requiere del total de 10 platos cocidos.

Objetivo específico 3: Determinar el tiempo promedio de espera de los clientes en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

Tabla 21

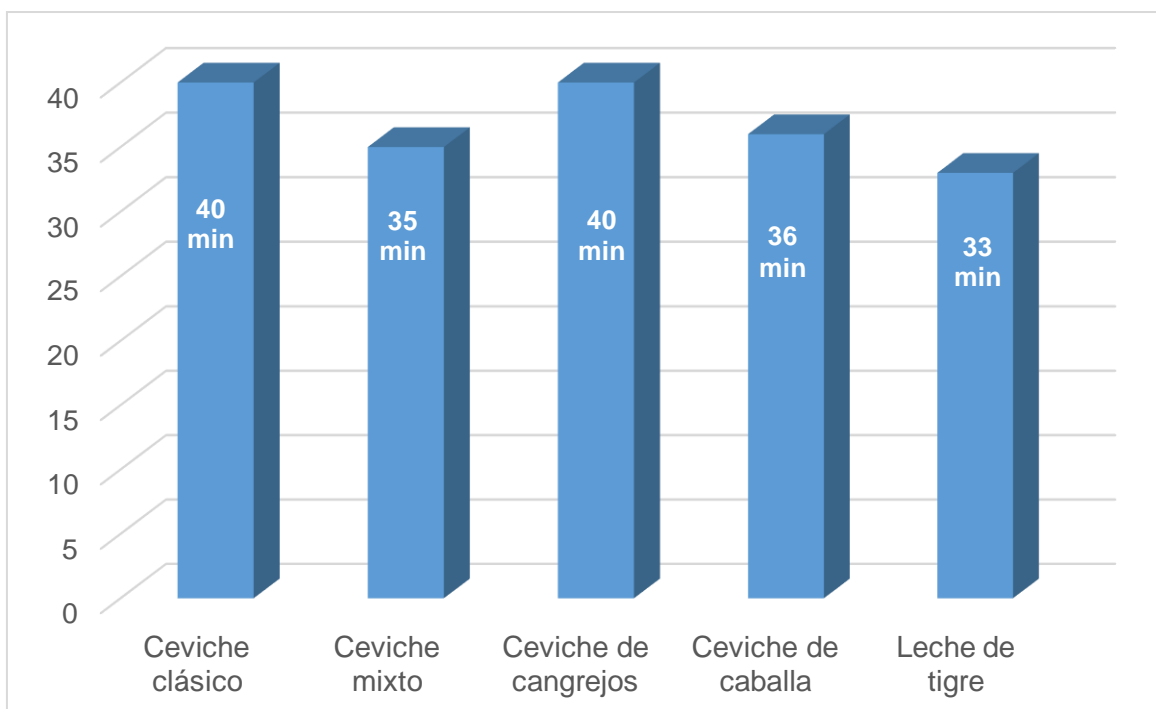
Tiempo promedio de espera de los clientes por platos fríos en minutos

N°	Descripción de actividades	Tipo de plato / Tiempo en minutos				
		Ceviche clásico	Ceviche mixto	Ceviche de cangrejos	Ceviche de caballa	Leche de tigre
1	Ingreso del cliente al restaurant	2	2	2	2	2
2	Elección de la mesa del cliente	1	1	1	6	4
3	El mozo se acerca a la mesa	1	1	1	1	1
4	Toma de pedido	4	5	1	4	4
5	Digitalización del pedido	1	2	1	2	2
6	Reciben el pedido en cocina	1	1	1	1	1
7	Preparación del platillo	28	21	31	17	15
8	Despacho del platillo	1	1	1	2	3
9	Colocación de agregados en la mesa	1	1	1	1	1
Total de espera (min)		40	35	40	36	33
Tiempo promedio de espera		36 minutos 8 segundos				

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos fríos.

Figura 3

Tiempo de espera de los clientes por platos fríos en minutos



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de diagrama analítico a platos fríos

Interpretación:

La tabla 21 mostró el tiempo promedio que debe esperar los clientes por un plato frío, teniéndose un tiempo promedio de 36 minutos con 8 segundos que va desde que el cliente ingresa hasta que es llevado su plato a su mesa. Por otro lado, la figura 3 mostró el tiempo de espera de los clientes por plato, de los cuales, el ceviche de cangrejos y ceviche clásico son los platos que mayormente tienen que esperar los clientes, llegando a espera 40 minutos, seguido del ceviche de caballa con un tiempo de espera de 36 minutos, el ceviche mixto tiene un tiempo de 35 minutos y la leche de tigre tiene un tiempo de espera de 33 minutos, siendo el plato con menor tiempo dentro de los cinco platos fríos.

Tabla 22

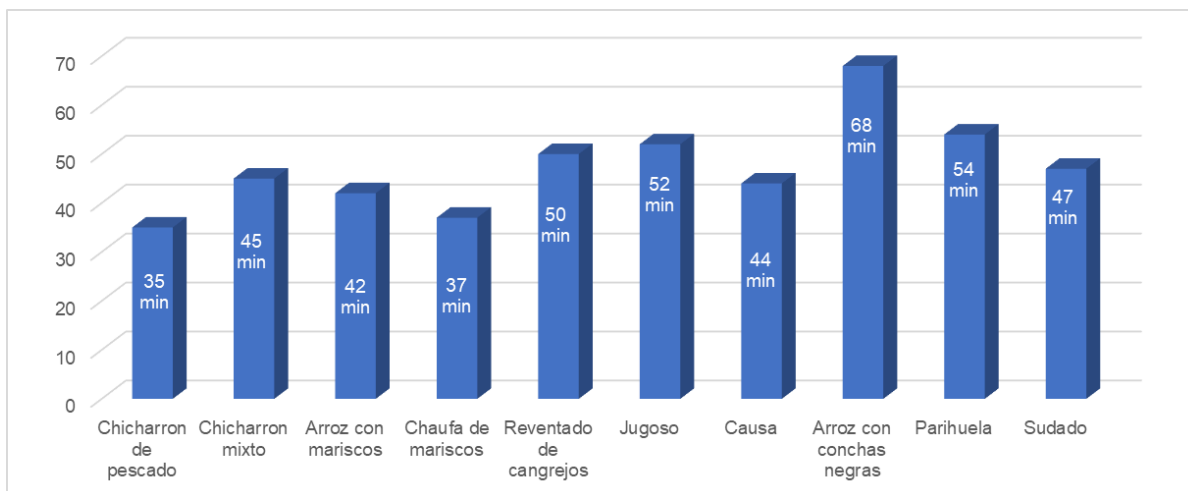
Tiempo promedio de espera de los clientes por platos cocidos en minutos

N°	Descripción de actividades	Tipo de plato / Tiempo en minutos									
		Chicharrón de pescado	Chicharrón mixto	Arroz con mariscos	Chaufa de mariscos	Reventado de cangrejos	Jugoso	Causa	Arroz con conchas negras	Parihuela	Sudado
1	Ingreso del cliente al restaurant	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2
2	Elección de la mesa del cliente	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3
3	El mozo se acerca a la mesa	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	Toma de pedido	4	4	5	6	4	4	4	6	2	2
5	Digitalización del pedido	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
6	Reciben el pedido en cocina	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
7	Preparación del platillo	19	28	23	20	32	35	24	51	40	30
8	Despacho del platillo	3	3	3	1	5	5	5	1	3	5
9	Colocación de agregados en mesa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Total de espera (min)	35	45	42	37	50	52	44	68	54	47
	Tiempo promedio de espera (min)	47 minutos 4 segundos									

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del diagrama analítico a platos cocidos.

Figura 4

Tiempo de espera de los clientes por platos cocidos en minutos



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de diagrama analítico a platos fríos

Interpretación:

La tabla 22 mostró el tiempo promedio que debe esperar el cliente para degustar algunos de los platos cocidos, teniéndose un promedio de espera de 47 minutos con 4 segundos por mesa que llega al restaurant. La figura 4 muestra el tiempo de espera de los clientes por platos cocidos, del total de 10 platos cocidos, el arroz con conchas negras tiene un tiempo de espera de 68 minutos, le sigue la parihuela con un tiempo de 54 minutos, el jugoso tiene un tiempo de espera de 52 minutos, el reventado de cangrejos 50 minutos, el sudado con 47 minutos, para degustar un chicharrón mixto se tiene que esperar 45 minutos, la causa tiene un tiempo de espera de 44 minutos, le sigue el arroz con mariscos con 42 minutos, chaufa de mariscos con 37 minutos, chicharrón de pescado 35 minutos, siendo este último el plato con menos tiempo de espera por parte del cliente.

V. DISCUSIÓN

En los siguientes párrafos se muestran los resultados hallados producto de la investigación: capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023. Para ello, los resultados serán comparados con los antecedentes para hallar similitudes o no con los estudios, para posteriormente corroborarlos con base en las teorías estudiadas dentro del marco teórico.

La investigación se basó en el objetivo general que fue determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023. Se obtuvo como resultado en la tabla 1 que los factores determinantes están conformados por las materias primas y materiales con un 19.05%, teniéndose específicamente actividades deficientes dentro de dicho elemento, tales, como la incorrecta gestión de pescado y verduras que deben ser preparadas antes del inicio de operaciones, por lo que, esto genera que se tenga mayores tiempos de producción dentro del proceso productivo, como segundo factor se tiene la preparación del platillo que al igual forma está representada por un 19.05%, teniendo deficiencias en cuanto a la mala distribución dentro del congelador, por lo que muchas veces este genera incremento del tiempo, porque no se llega a encontrar los táperes que contiene los insumos, asimismo se tiene insumos fuera del alcance de los cocineros dentro del proceso de preparación, el tercer factor está conformado por utensilios y equipos con un 19.05%, teniéndose deficiencias en los equipos de cocina y computación y mesas en la sala de atención, como cuarto factor determinante se tiene la formación y experiencia del personal con un 19.05%, las deficiencias encontradas a punta a la falta de personal de atención al cliente y mala capacitación del mismo, ya que suelen confundirse con el orden de pedido, llevando el pedido hacia mesas incorrectas. El autor Kanyan et al. (2016) encontró resultados similares en su investigación descriptiva que tuvo como fin determinar las causas del lento servicio en un restaurante, para ello, empleó una guía de observación, obteniendo como resultado que, las causas que generan un lento servicio son la falta de experiencia del personal, equipos defectuosos y la mala distribución dentro del área de cocina. Asimismo, Pinillos y Salcedo (2019) en su tesis descriptiva tuvo como fin conocer los factores del proceso productivo, para ello, aplicó la técnica de la observación,

dando como resultado que, el factor determinante se encuentra dentro de la elaboración del platillo, así como, colaboradores que realizan doble función. Lo mencionado por los autores es respaldado teóricamente por Sankar (2010) quien menciona que el proceso productivo es un conjunto de pasos, que involucra personal y planificación, a esto agrega Valdés (2009) que el proceso productivo es un conjunto de actividades secuenciales, en las que interviene recursos humanos, equipos que sirve para la transformación de un producto. Entonces, se puede decir que, al ser el proceso productivo un conjunto de actividades secuenciales, si es que uno de los elementos falla dentro del proceso, toda la producción se verá afectada, ocasionan tiempos muertos e incluso incremento del tiempo de producción.

Con relación al objetivo específico 1, que consistió en describir el proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023; la tabla del 2 al 16 mostró el diagrama analítico del proceso productivo de los 15 platos entre fríos y cocidos, obteniéndose que, el proceso productivo consta de actividades como, retirar los insumos, lavarlos, cortarlos, freír, sancochar, hervir, agregar ingredientes, servir el plato, decorarlo y colocarlo en la mesa de despacho, además que cada actividad va a depender del tipo de plato que se desea preparar pudiéndose alargar o acortar el proceso productivo, por ejemplo, en la tabla 17 se muestra el resumen de las actividades por platos, siendo el ceviche de cangrejos el platillo con mayor actividades, teniendo en total 18 actividades, de las cuales, 13 son operaciones, 2 esperas, 2 transportes y una inspección durante todo el proceso de preparación, en cuanto a platos cocidos, el arroz con conchas negras es el que mayores actividades presenta teniendo un total de 11, con 6 operaciones, 2 transportes y 3 inspección durante su proceso de cocción, durante la observación se determinó que el incremento de actividades por platillo, suele darse por, movimientos innecesarios, como olvidarse sacar del congelador todos los insumos que requiere la preparación del plato. Esto puede ser corroborado por Rouillon (2018) que, a través de su investigación descriptiva, tuvo como objetivo identificar el desempeño del proceso productivo, para ello, empleó una guía de entrevista, hallando como resultado que, los colaboradores dentro de la cocina realizan movimientos innecesarios durante la preparación de los platos, dando como resultado el incremento de actividades y tiempos muertos. De igual forma, Bellido et al. (2016) en su artículo descriptivo tuvo como objetivo estudiar los tiempos y movimientos, para ello, empleó como

instrumento la guía de observación, obteniendo como resultado que, dentro de un rango de 2 horas y 53 minutos, los operarios realizaron hasta 45 movimientos innecesarios, lo que esto conllevó a perjudicar la productividad dentro de la empresa. Teóricamente, Sanchis (2020) quien considera que es necesario que las organizaciones tengan en cuenta durante su proceso productivo, las veces que se realiza una operación, se inspecciona, se selecciona, todo ello, debe ser llevado a través del diagrama analítico de procesos, que permitirá detectar actividades innecesarias durante la producción.

Con respecto al objetivo específico 2; determinar el tiempo promedio del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, en la tabla 19 se mostró los resultados hallados con relación al proceso productivo de platos fríos, teniéndose un tiempo promedio de preparación de 22 minutos con 4 segundos, de los cuales el ceviche de cangrejos tiene un tiempo de 31 minutos de preparación siendo el más alto de los cinco platos fríos, seguido por el ceviche clásico con 28 minutos y el ceviche mixto con 21 minutos, con relación al tiempo promedio del proceso productivo de platos cocidos este tiene un tiempo promedio de 30 minutos con 2 segundos, de los cuales el arroz con conchas negras es el plato que más tiempo requiere en su preparación llegando hasta 51 minutos, seguido de la parihuela con 40 minutos y el jugoso con 35 minutos, sin embargo, el chicharrón de pescado tiene un tiempo de preparación de 19 minutos, siendo este el que menor tiempo toma de los 10 platos cocidos. Resultados similares fue los que encontró Mendoza et al. (2019) en su artículo descriptivo tuvo como objetivo conocer el tiempo promedio de elaboración de platos, para ello, aplicó como instrumento la guía de observación, en la cual, determinó que el tiempo promedio para elaborar un plato es de 20 a 25 minutos concordando con el tiempo encontrado para los platos fríos en la presente investigación. Por otro lado, Sánchez (2017) refuta en su tesis descriptiva que tuvo como objetivo analizar la demora de fabricación de platos, el cual, se halló que la preparación de los platos se encuentra estimada en un tiempo promedio de 6 a 8 minutos, dichos resultados no concuerdan con los resultados encontrados, ya que según el autor la preparación de un platillo no debe estar por encima de 8 minutos, en el caso del restaurant el Cevichon esté toma más tiempo de lo estimado en su producción. A pesar de los resultados encontrados, Muñoz (2020) expresa que, el tiempo de producción es un factor clave, ya que al

existir más tiempos muertos dentro del proceso productivo, esto genera que se alargue aún más, por lo que el tiempo de preparación del platillo, será más de lo estimado, es por ello, que depende de cada restaurant el tiempo de preparación, ya que este suele variar, dependiendo del proceso de productivo.

Como tercer y último objetivo se tiene determinar el tiempo promedio de espera de los clientes en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, para ello, la tabla 21 mostró que el tiempo promedio de espera de los clientes suele oscilar entre los 36 minutos 8 segundos para platos fríos mientras que, para platos cocidos en la tabla 22 se observa que este se incrementa a 47 minutos con 4 segundos desde que el cliente ingresa, elige su mesa, pide su pedido y se le hace llegar su plato a su mesa, por lo que, la toma del pedido es la que mayor tiempo requiere siendo de 1 minuto a 6 minutos. Además, se halló que, el cliente tiene que esperar aproximadamente 40 minutos si es que desea disgustar un ceviche de cangrejos y 54 minutos si prefiere un plato cocido como la parihuela, se puede estimar que el tiempo de espera del cliente es excesivo. Es por ello que, Celis y Sobrevilla (2021) en su investigación descriptiva tuvo como fin conocer el tiempo de espera de los clientes, para ello, empleó la técnica de la encuesta, dándole como resultado que, el tiempo de espera debe ser entre 5 a 10 minutos como máximo, ya que si este se sobrepasa el 27% de clientes se siente insatisfecho. Asimismo, Khan & Shaikh (2016) en su artículo tuvo como objetivo estudiar la capacidad de respuesta, encontrando como resultado que, el 70% toma en cuenta la capacidad de respuesta para decidir si comer o no en un restaurante. Ambos autores mencionan que el tiempo que se haga esperar al cliente será primordial, sin embargo, los resultados hallados no son similares a los encontrados, ya que el tiempo de espera está por encima de 30 minutos, y según los investigadores esto debe ser tan solo de 10 minutos, por lo que se estima que debe existir cuellos de botellas en dentro del proceso productivo. Teóricamente, Demuner et al. (2018) menciona que la capacidad de respuesta se encuentra relacionada con la rapidez y eficiencia de la empresa para con sus clientes, por lo que es primordial, que se tenga procesos eficientes con relación a tiempos de producción, entonces, se puede afirmar que la capacidad de respuesta está relacionada con el tiempo que se haga esperar a un cliente por su pedido, por lo que mientras más espera más inquieto o insatisfecho se vuelve el cliente.

VI. CONCLUSIONES

Por lo expuesto a través del presente estudio, así como las investigaciones analizadas, los resultados encontrados y discutidos, se concluye que:

1. En relación con el objetivo general, se determinó que los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, se encuentra determinadas por cuatro factores primordiales e influyentes, el primer factor son las materias primas, con el mal cálculo de verduras que serán utilizadas durante el día, como segundo factor se tiene la preparación del plato, específicamente en la decoración, como tercer factor se encontró la insuficiencia de utensilios y equipos, por último, la mala formación y experiencia del personal, representada porcentualmente por 19.05% respectivamente, los cuatro factores empujan a que el incremento del tiempo productivo se incremente, lo cual, genere una lenta capacidad de respuesta (tabla 1).
2. El objetivo específico 1, se basó en describir el proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, para ello, se observó que el proceso productivo consta de actividades como, retirar, lavar y cortar los insumos, así como freír, sancochar, hervir, agregar ingredientes, servir el plato y decorarlo, realizándose actividades de operaciones, espera, transporte e inspección, los cuales, se pueden alargar o cortar según el plato que se solicite, especialmente en los platos cocidos donde su proceso productivo requiere de más actividades (tabla 2 a tabla 18).
3. En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que el tiempo promedio del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, se encuentra determinado por 22 minutos con 4 segundos para los platos fríos de un total de 5 platos, el ceviche de cangrejos es el que mayor tiempo tiene de preparación con 31 minutos, en cuanto a los platos cocidos el tiempo promedio de preparación estima los 30 minutos con 2 segundos, siendo el arroz con conchas negras el que más tiempo requiere con 51 minutos (tabla 19, tabla 20).

4. Por último, el objetivo específico 3, buscó determinar el tiempo promedio de espera de los clientes en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023, evidenciándose que, el tiempo promedio de espera de los clientes por un plato fríos es de 36 minutos con 8 segundos y para los platos cocidos el tiempo promedio es de 47 minutos y 4 segundos, siendo un factor deficiente el personal encargado de llevar los platos hacia las mesas, el cual, suele confundirse de mesa, por lo que, el tiempo estimado de espera en los clientes es excesiva, de tal manera es primordial trabajar en dichas deficiencias.

VI. RECOMENDACIONES

En basa a los resultados y las conclusiones encontradas en el estudio, se recomienda que:

1. Se recomienda al propietario y/o administrador del restaurant el Cevichon realizar un control exhaustivo de la cantidad de cliente que consumen por día en el restaurant a fin determinar los días con mayor recurrencia de clientes, de manera que se conozcan los días en las que se debe tener mayor cantidad de insumos que deben ser previamente preparados antes de iniciar sus operaciones.
2. Se recomienda al propietario del restaurant el Cevichon realizar estrategias de tiempos y movimientos dentro de la cocina, con el objetivo que se minimicen los movimientos innecesarios que incrementan el tiempo de producción, esto se puede enfocar en la distribución de equipos que se encuentren al alcance de los operarios de cocina.
3. En base al tiempo promedio de producción de platos cocidos que supera los 30 minutos, se recomienda al propietario del restaurant el Cevichon realizar una distribución correcta en los congeladores, es decir, tener sesiones de insumos y nombres en los táperes a fin de que esto puedan ser encontrados con mayor facilidad, ya que se observó tiempos muertos durante el proceso.
4. Se recomienda al propietario y/o encargado del personal de atención al cliente realizar una capacitación a los colaboradores, en cuanto a manejo de mesas y correcta manipulación de platos, puesto que estos factores están generando que el tiempo de espera del cliente se alargue mucho más de lo esperado.

REFERENCIAS

- Bellido, D., Villar, L. y Esquivel, L. (2016). Estudio de tiempos y movimientos para mejorar la productividad del filete de caballa en aceite vegetal, en la empresa inversiones Quiaza S.A.C., Chimbote – 2016. *Revista de investigación científica*, 2 (2), 320 – 330.
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1492>
- Boyaci, T. & Saibal, R. (2009). The impact of capacity costs on product differentiation in delivery time, delivery reliability, and Price. *Revista production and operations management*, 15 (2), 179 – 197.
- Calado, A. & Soares, M. (2012). Usability analysis of industrial cooking equipment. *Revista work: a journal of prevention , assessment & rehabilitation*, 41 (1), 1058 – 1065.
<https://content.iospress.com/download/work/wor0283?id=work%2Fwor0283>
- Celis Ampuero, S. y Sobrevilla Muños, J. (2021). *Mejora en el restaurante aula 101 aplicando el método six sigma en los procesos de toma de pedidos y pago de servicios*. [Tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14263/Celis_Sobrevilla_Mejora_restaurant.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na Ed.). Mc Graw Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Delacruz Morillo, G. (2021). *Capacidad de respuesta de servicio mediante la cadena de suministros de la empresa Bryc S.A.C., Chimbote – 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89397/Delacruz_MGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Demuner, M., Becerril, O. y Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. *Revista Nóesis*, 27 (2), 61 – 77. <https://www.redalyc.org/journal/859/85955218004/html/>
- Demuner, M., Saavedra, M. y Ibarra, M. (2020). Influencia de la capacidad de absorción en la capacidad de respuesta de pequeñas empresas manufactureras mexicanas. *Revista tecnológica de Costa Rica*, 15 (2), 34 – 49. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/download/5658/5902?inline=1
- Diario de Ibiza. (27 de septiembre de 2022). Critican un restaurante de Ibiza y el dueño le contesta: “estamos estudiando cómo hacer milagros. *Diario de Ibiza*. <https://www.diariodeibiza.es/sociedad/2022/09/27/critica-restaurante-ibiza-dueno-le-75942614.html>
- El peruano. (24 de mayo de 2022). Tasa de desempleo se redujo de 13% en 2020 a 10.7% en 2021. *Diario el Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/156992-tasa-de-desempleo-se-redujo-de-13-en-2020-a-107-el-2021>
- Garabito, G. (2013). Experiencias de trabajo desde un análisis tridimensional. *Revista universitas psicologica*, 12 (4), 1335 – 1343. <https://www.redalyc.org/pdf/647/6473004726.pdf>
- García, A. y García, R. (2004). La definición de equipo, maquina, operador y otras. *Revista de ingeniería industrial*, 82 (5), 22 – 26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=95723>
- Gesteiro, E., García, A., Aparicio, R. & Gonzáles, M. (2022). Eating out of home: influence on nutrition, health, and policies: A scoping review. *Revista Nutrients*, 14 (6), 1265 – 1268. <https://doi.org/10.3390/nu14061265>
- Gonzales, D. (3 de febrero de 2022). El consumidor se ha vuelto más impaciente en el delivery de comida. *América Retail*. <https://www.america-retail.com/estudios/el-consumidor-se-ha-vuelto-mas-impaciente-en-el-delivery-de-comida/>

- Hernández Sampiere, R. (2004). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). Mc Graw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampiere, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C., y Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamento de investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). Mc Graw Hill.
- Huanca Mayhuasca, L. y Inga Marcos, A. (2018). *Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente del área de procesos productivos, agencia El Tambo – BCP – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/711/T037_73475608_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kaynan, A., Ngana, L. & Ho, B. (2016). Improving the service operations of fast – food restaurants. *Revista ScienceDirec*, 224 (6), 190 – 198.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305237>
- Khan, N. & Shaikh, U. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction: evidences from the restaurant industry in Pakistan. *Revista management y marketing*, 9 (2), 343 – 355.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=214139
- Lehel, J., Yaucat, R., Peter, L. & Laczay, P. (2020). Possible food safety hazards of ready toe at raw fish containing product (sushi, sashimi). *Revista food science and nutrition*, 61 (5), 867 – 888.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32270692/>
- Levin, R. y Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía*. (6ta Ed.). Prentice – Hall. <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estadística-para-administración-y-economía-Richard-I.-Levin.pdf>
- Maya, F., Aswara, N. & Susanti, E. (2019). Application of material requirement planning with arima forecasting anf fixed order quantity method in optimizing

- the inventory policy of raw materials of sederhana restaurant in Palembang. *Revista Advances in economics, business and management research*, 142 (5), 71 – 76. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/seabc-19/125940816>
- Mendoza, M., Erazo, J. y Narváez, C. (2019). Estudio de tiempos y movimientos de producción para Fratello Vegan Restaurant. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5 (1), 271 – 297. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/267/305>
- Mouritsen, O. & Styrbaek, K. (2018). Cephalopod gastronomy a promise for the future. *Revista Frontiers in communication*, 3 (38), 1 – 11. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2018.00038>
- Muñoz, A. (2020). Estudio de tiempo y su relación con la productividad. *Revista Enfoques*, 5 (17), 40 – 54. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429003/html/>
- Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017*. [Tesis de grado, Universidad nacional Jorge Basadre Grohman]. Repositorio de la universidad nacional Jorge Basadre Grohman. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Okunola, A. & Yetunde, A. (2020). Production, usage and potential public health effects of aluminum cookware. *Revista Sciendo*, 5 (1), 20 – 30. <https://sciendo.com/downloadpdf/ournals/ast/5/1/article-p20.xml>
- Orejuela, J., Salcedo, M. y Giraldo, L. (2016). Estimación de la capacidad en restaurantes de fabricación masiva. *Revista U.D.C.A actualidad e investigación científica*, 19 (1), 219 – 226. <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v19n1/v19n1a25.pdf>
- Pinillos Argomedo, K. y Salcedo Salazar, C. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de alimentos para optimizar tiempos*

- operacionales del restaurante mixturas de la villa, 2019.* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24672/TESIS%20PINILLOS-SALCEDO.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, G. Balestrini, S., Balestrini, A., Meleán, S. y Rodríguez, R. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. *Revista de ciencias sociales*, 8 (1), 135 – 156. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080109.pdf>
- Rojas Chávez, M. (2022). *Capacidad de respuesta y atención al cliente en los restaurantes de Chavín de Huántar, Ancash, 2022.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92659/Rojas_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rouillon Camino, M. (2018). *Diagnóstico de área de cocina de pymes del sector gastronómico para la gestión de calidad: El caso del restaurante “Tabla caliente” en el 2018.* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la universidad católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13503/ROUILLON_CAMINO_MARIA_LUCIA1.pdf?sequence=1
- Salas, K., Madriz, C., Sánchez, O., Sánchez, M., & Bautista J. (2017). Factores que influyen en errores humanos en proceso de manufactura moderna. *Revista tecnología en marcha*, 31 (1), 22 – 34. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v31n1/0379-3982-tem-31-01-22.pdf>
- Sánchez Panduro, B. (2017). *Estudio de trabajo en la línea de producción de platos al Wok para incrementar la productividad en el restaurante Bambú – independencia, 2016.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1900/Sanchez_PBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchis, G. (2020). Diagramación de procesos. *Revista de la universidad Politécnica de València*, 1 (1), 1 – 8. <http://hdl.handle.net/10251/144115>

- Sankar, S. (2010). A production inventory model in an imperfect production process. *Revista Europea de investigación operativa*, 200 (2), 451 – 464. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221709000253>
- Shahad Ghazi, A. (2020). *The impact of just in time practices on operational performance of fast food restaurants in Jordan*. [Tesis de maestría, Universidad de Medio Oriente]. Repositorio de la universidad Medio Oriente. <https://meu.edu.jo/libraryTheses/The%20Impact%20of%20Just%20in%20Time%20Practices%20on%20Operational%20Performance.pdf>
- Susanto, R. (2018). Raw material inventory control analysis with economic order quantity method. *Revista materials science and engineering*, 407 (1), 1 – 4. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/407/1/012070/pdf>
- Tejada, N., Gisbert, V. y Pérez, A. (2017). Metodología de estudio de tiempo y movimiento. *Revista empresa, investigación y pensamiento crítico*, 1 (1), 39 – 49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300063>
- Tineo, R. (24 de marzo de 2022). Adolfo Perret: “Alza global de precios puede afectar recuperación de restaurantes este año”. *La cámara de comercio de Lima*. <https://lacamara.pe/adolfo-perret-alza-global-de-precios-puede-afectar-recuperacion-de-restaurantes-este-ano/>
- Valdés, T. (2009). Características de la gestión por procesos y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. *Revista ingeniería industrial*, 30 (1), 1 – 5. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568004.pdf>
- Vranakis, S. (2012). A conceptual model for machinery & equipment investment decisions. *Revista international journal of business and management*, 7 (1), 36 – 57. https://www.researchgate.net/profile/Prodromos-Chatzoglou/publication/268363939_A_Conceptual_Model_for_Machinery_Equipment_Investment_Decisions/links/55080e240cf7e990e08d2d6/A-Conceptual-Model-for-Machinery-Equipment-Investment-Decisions.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Proceso productivo	Valdés (2009) define al proceso productivo como “un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2).	El proceso productivo se expresa a través de etapas que será medidas mediante el cálculo que toma pasar de una etapa a otra, dichas etapas lo conforman las dimensiones: entrada, transformación y salida.	Adquisición de materias primas y materiales	Inventario de materias primas	De razón	
			Preparación del plato	Preparación de insumos		Disponibilidad de utensilios
				Diagrama analítico de procesos		Fases del proceso productivo
Presentación del plato	Servido de platos	Decoración de platos	Tiempo de entrega			

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacidad de respuesta	Demuner et al. (2018) menciona que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64).	La capacidad de respuesta es el tiempo que tarde en responder la empresa, ya sea a través de sus servicios, como de su atención, cuyos elementos, lo conforman las dimensiones: Equipo y maquinaria, utensilios, espacio y comodidad en la cocina, formación y experiencia del personal.	Equipo y maquinaria	Equipos operativos Equipos disponibles	De razón
			Utensilios	Cantidad Calidad	
			Espacio y comodidad en la cocina	Disponibilidad Estándares de espacios disponibles	
			Formación y experiencia del personal	Holgura de los espacios Formación del personal de cocina	
				Formación del personal de atención	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE PROCESO
PRODUCTIVO**

Estimados, su proceso de producción en la siguiente guía de observación es de mucha importancia, ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la capacidad de respuesta basado en el proceso productivo. Toda la información será confidencial.

De la misma manera, se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicar el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente guía de observación y en señal de conformidad marco con una X el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 1 HORA

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Estimados, su proceso de producción en la siguiente guía de observación es de mucha importancia, ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la capacidad de respuesta basado en el proceso productivo. Toda la información será confidencial.

De la misma manera, se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicar el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente guía de observación y en señal de conformidad marco con una X el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 30 MINUTOS

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

LISTA DE VERIFICACIÓN							
OBJETIVO:							
ÁREA:							
FECHA:							
INVENTARIO DE MP	Cantidad	CRITERIOS				Observaciones	
		Disponible		Operativo			
		Sí	No	Sí	No		
1	Pescado (anchoveta, perreje, etc.)						
2	Choclo						
3	Chancha						
4	Mote						
5	Cangrejo						
6	Maruchas						
7	Rocoto						
8	Limón						
9	Condimentos						
10	Cebolla						
11	Lechuga						
12	Arroz						
13	Azúcar						
14	Harina						
15	Aceite						
UTENSILIOS Y EQUIPOS							
1	Cuchillos						
2	Exprimidor						
3	Tabla de picar						
4	Espumadera						
5	Sartén						
6	Pinzas						
7	Estufa						
8	Refrigerador						
9	Colador						
10	Cucharas						
11	Tenedores						
12	Plato hondo						
13	Fuentes						
14	Plato tendido						
PERSONAL							
1	Personal de cocina						
2	Personal de atención al cliente						

LISTA DE VERIFICACIÓN**OBJETIVO:****ÁREA:****FECHA:**

N.º	ESPACIO Y COMODIDAD EN LA COCINA	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	El piso se mantiene limpio			
2	El piso se encuentra en buena condición			
3	El pasadillo está libre obstrucción			
4	El piso se encuentra mojado			
5	Existe objetos en los pasadillos			
6	Las mesas y los equipos se encuentran separados			
7	Las operaciones siguen una secuencia			
8	Existe espacio entre una actividad y otra			
FORMACIÓN DEL PERSONAL				
1	El personal tiene experiencia			
2	El personal ha sido capacitado para realizar su labor			
3	En el proceso, existe personal que no realiza ninguna actividad.			
4	Existe personal que realiza doble actividad.			
5	Existe personal nuevo			

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LA VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA Y PROCESO PRODUCTIVO

Estimados, su proceso de producción en la siguiente guía de observación es de mucha importancia, ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la capacidad de respuesta basado en el proceso productivo. Toda la información será confidencial.

De la misma manera, se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicar el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente guía de observación y en señal de conformidad marco con una X el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 30 MINUTOS

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

N°	Preguntas
1	Antes de iniciar con la preparación de los platillos, ¿Tiene listo los insumos, en cuanto a lavado, cantidad y corte?
2	Alguna vez, en plena preparación de los platillos, ¿Han tenido que salir a comprar insumos, por la falta del mismo?
3	¿Cuánto tiempo toma preparar una fuente de ceviche y arroz con mariscos?
4	¿Considera razonable el tiempo de preparación de los platillos?
5	¿Cuenta con suficientes fuentes, tenedores y cucharas acorde a sus comensales?
6	La cantidad de utensilios mencionados, ¿Son suficientes para cubrir con sus clientes?
7	En la cocina, ¿Existe suficiente espacio, para que se desplacen?
8	El área de cocina, ¿Está ordenada según las actividades que se realizan?
9	En la cocina, ¿Todos tienen experiencia en preparación de platillos?
10	Alguna vez, ¿Los clientes se han quejado por el tiempo de espera?

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Observación y entrevista
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Guía de observación y guía de entrevista
- 1.3. **Lugar:** Ciudad de Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** Zavala Méndez, Milagros Katherine
- 1.6. **Medición:** Proceso productivo y capacidad de respuesta
- 1.7. **Tiempo de aplicación:** 2 horas.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo del restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, con la finalidad de comprobar si los ítems se encuentran bien definidos en relación a la variable planteada, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta validación consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigaciones, quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y las dimensiones la variable.

IV. DIRIGIDO A

- Guía de observación: El proceso productivo de 5 platos fríos y 10 cocidos.
- Guía de entrevista: 4 colaboradores.

V. MATERIALES NECESARIOS

Hojas de guía de observación, entrevista y lápices.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

La guía de observación estuvo conformada por un diagrama analítico y una lista de verificación, con relación, a la guía de entrevista constó de 10 preguntas.

Anexo 3. Evaluación por juicios de expertos

Experto 1

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Capacidad de respuesta en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Eveling Katherine, Gonzales Flores
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Título profesional:	Magister en administración de negocios y relaciones internacionales - MBA
Área de formación académica:	Gestión () Finanzas () Marketing () Adm. de operaciones () Logística () Recursos humanos ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Guía de entrevista
Autores:	Zavala Méndez, Milagros Katherine
Procedencia:	Del autor
Administración:	Físico
Tiempo de aplicación:	30 minutos.

Ámbito de aplicación:	Confirmar el proceso observado con la percepción del colaborador.
Significación:	Está compuesto por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 04 ítems en total. -La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 09 indicadores y 06 ítems en total.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso productivo

Valdés (2009) define al proceso productivo como “un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Proceso productivo	Adquisición de materias primas y materiales	Valdés (2009) Compra de insumos e ingredientes que permitirá la preparación del platillo y la sucesión de las demás tareas, estos pueden ser tangibles como intangibles
	Preparación del plato	Valdez (2009) Los insumos pasan por un proceso de fabricación, en la que intervienen los operarios, las maquinarias y equipos, es por ello, que previamente se verificó la disponibilidad de inventarios, utensilios, operarios y todo lo necesario.

	Presentación del plato	Valdés (2009) Resultados generados por la adquisición de materias primas y preparación del platillo, dando como fin un producto y/o servicio que se podrán a disposición del cliente
--	------------------------	--

- **Variable 2:** Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2018) menciona que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Capacidad de respuesta	Equipo y maquinaria	García y García (2004) conjunto de maquinarias que son complemento para los operarios en la producción y fabricación de productos, permitiendo realizar sus actividades con más exactitud.
	Utensilios	Okunola & Yetunde (2020) necesarios para poder realizar el corte de la materia prima, además, que los platos, tenedores, cucharas y cuchillos, son indispensables para servir el pedido del cliente
	Espacio y comodidad en la cocina	Tejada et al. (2017) disponibilidad en el área de producción con el fin de que los operarios pueden desplazarse libremente de interrupciones, de esta manera se evitará tener tiempos muertos y movimientos innecesarios.
	Formación y experiencia del personal	Chiavenato (2011) hace énfasis a la mejora y al desarrollo de nuevas habilidades, capacidades y

		conocimientos, para que el personal sea mucho más eficiente en su puesto de trabajo
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista: Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote - 2023, elaborado por Zavaleta Méndez, Milagros Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de éstas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede ser incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que consideré pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso productivo

- Primera dimensión: Adquisición de materias primas y materiales
- Segunda dimensión: Preparación del plato
- Tercera dimensión: Presentación del plato
- Objetivos de las dimensiones: Conocer el proceso preparación de los platos.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inventario de materias primas	1	3	3	3	3
Preparación de los insumos	2	3	3	3	3
Tiempo de preparación	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3

Variable del instrumento: Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Equipo y maquinaria
- Segunda dimensión: Utensilios
- Tercera dimensión: Espacio y comodidad en la cocina
- Cuarta dimensión: Formación y experiencia del personal
- Objetivos de las dimensiones: Conocer la capacidad de respuesta dentro del proceso productivo.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad	5	3	3	3	3
	6	3	3	3	3
Estándares de espacios disponibles	7	3	3	3	3
Holgura de los espacios	8	3	3	3	3
Formación del personal de cocina	9	3	3	3	3
Formación del personal de atención	10	3	3	3	3



Eveling Katherine Gonzales Flores
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 ELAD N°05571

 Mg. Gonzales Flores, Eveling Katherine

DNI N° 44867539

Experto 2

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Capacidad de respuesta en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Giovani Noemi, Bermúdez García
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Título profesional:	Magister en administración de negocios y relaciones internacionales - MBS
Área de formación académica:	Gestión () Finanzas () Marketing () Adm. de operaciones () Logística () Recursos humanos ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Guía de entrevista
Autores:	Zavala Méndez, Milagros Katherine
Procedencia:	Del autor
Administración:	Físico
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Confirmar el proceso observado con la percepción del colaborador.

Significación:	<p>Está compuesto por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 04 ítems en total. -La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 09 indicadores y 06 ítems en total.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso productivo

Valdés (2009) define al proceso productivo como “un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Proceso productivo	Adquisición de materias primas y materiales	Valdés (2009) Compra de insumos e ingredientes que permitirá la preparación del platillo y la sucesión de las demás tareas, estos pueden ser tangibles como intangibles
	Preparación del plato	Valdez (2009) Los insumos pasan por un proceso de fabricación, en la que intervienen los operarios, las maquinarias y equipos, es por ello, que previamente se verificó la disponibilidad de inventarios, utensilios, operarios y todo lo necesario.
	Presentación del plato	Valdés (2009) Resultados generados por la adquisición de materias primas y preparación del platillo, dando como fin un producto y/o servicio que se podrán a disposición del cliente

- **Variable 2:** Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2018) menciona que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Capacidad de respuesta	Equipo y maquinaria	García y García (2004) conjunto de maquinarias que son complemento para los operarios en la producción y fabricación de productos, permitiendo realizar sus actividades con más exactitud.
	Utensilios	Okunola & Yetunde (2020) necesarios para poder realizar el corte de la materia prima, además, que los platos, tenedores, cucharas y cuchillos, son indispensables para servir el pedido del cliente
	Espacio y comodidad en la cocina	Tejada et al. (2017) disponibilidad en el área de producción con el fin de que los operarios pueden desplazarse libremente de interrupciones, de esta manera se evitará tener tiempos muertos y movimientos innecesarios.
	Formación y experiencia del personal	Chiavenato (2011) hace énfasis a la mejora y al desarrollo de nuevas habilidades, capacidades y conocimientos, para que el personal sea mucho más eficiente en su puesto de trabajo

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista: Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote

- 2023, elaborado por Zavaleta Méndez, Milagros Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de éstas.
	6. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	7. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede ser incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que consideré pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso productivo

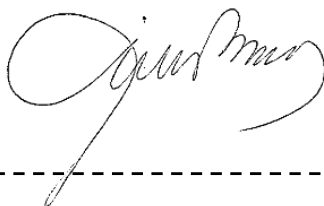
- Primera dimensión: Adquisición de materias primas y materiales
- Segunda dimensión: Preparación del plato
- Tercera dimensión: Presentación del plato
- Objetivos de las dimensiones: Conocer el proceso preparación de los platos.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inventario de materias primas	1	3	3	3	3
Preparación de los insumos	2	3	3	3	3
Tiempo de preparación	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3

Variable del instrumento: Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Equipo y maquinaria
- Segunda dimensión: Utensilios
- Tercera dimensión: Espacio y comodidad en la cocina
- Cuarta dimensión: Formación y experiencia del personal
- Objetivos de las dimensiones: Conocer la capacidad de respuesta dentro del proceso productivo.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad	5	3	3	3	3
	6	3	3	3	3
Estándares de espacios disponibles	7	3	3	3	3
Holgura de los espacios	8	3	3	3	3
Formación del personal de cocina	9	3	3	3	3
Formación del personal de atención	10	3	3	3	3



Mg. Bermúdez García, Giovani Noemi.

DNI N° 3288406

Experto 3

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Capacidad de respuesta en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José German Linares Cazola
	Maestría () Doctor (x)
Título profesional:	
Área de formación académica:	Gestión () Finanzas () Marketing (x) Adm. de operaciones () Logística () Recursos humanos ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación y Marketing
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Guía de entrevista
Autores:	Zavala Méndez, Milagros Katherine
Procedencia:	Del autor
Administración:	Físico
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Confirmar el proceso observado con la percepción del colaborador.
Significación:	Está compuesto por dos variables:

	<p>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 04 ítems en total.</p> <p>-La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 09 indicadores y 06 ítems en total.</p>
--	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso productivo

Valdés (2009) define al proceso productivo como “un grupo de actividades secuenciales en las que se emplea recursos humanos, materiales y financieros, como, operarios, inventarios, equipos, maquinarias, entre otros, con el fin de transformarlos para obtener un producto” (p.2).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Proceso productivo	Adquisición de materias primas y materiales	Valdés (2009) Compra de insumos e ingredientes que permitirá la preparación del platillo y la sucesión de las demás tareas, estos pueden ser tangibles como intangibles
	Preparación del plato	Valdez (2009) Los insumos pasan por un proceso de fabricación, en la que intervienen los operarios, las maquinarias y equipos, es por ello, que previamente se verificó la disponibilidad de inventarios, utensilios, operarios y todo lo necesario.
	Presentación del plato	Valdés (2009) Resultados generados por la adquisición de materias primas y preparación del platillo, dando como fin un producto y/o servicio que se podrán a disposición del cliente

- **Variable 2:** Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2018) menciona que “la capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez, desempeño, eficiencia, así como la actitud del personal para atender a los clientes y la coordinación de los procesos” (p.64).

Escala /área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Capacidad de respuesta	Equipo y maquinaria	García y García (2004) conjunto de maquinarias que son complemento para los operarios en la producción y fabricación de productos, permitiendo realizar sus actividades con más exactitud.
	Utensilios	Okunola & Yetunde (2020) necesarios para poder realizar el corte de la materia prima, además, que los platos, tenedores, cucharas y cuchillos, son indispensables para servir el pedido del cliente
	Espacio y comodidad en la cocina	Tejada et al. (2017) disponibilidad en el área de producción con el fin de que los operarios pueden desplazarse libremente de interrupciones, de esta manera se evitará tener tiempos muertos y movimientos innecesarios.
	Formación y experiencia del personal	Chiavenato (2011) hace énfasis a la mejora y al desarrollo de nuevas habilidades, capacidades y conocimientos, para que el personal sea mucho más eficiente en su puesto de trabajo

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista: Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote - 2023, elaborado por Zavaleta Méndez, Milagros Katherine en el año 2023. De

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de éstas.
	9. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	10. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede ser incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que consideré pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel.
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso productivo

- Primera dimensión: Adquisición de materias primas y materiales
- Segunda dimensión: Preparación del plato
- Tercera dimensión: Presentación del plato
- Objetivos de las dimensiones: Conocer el proceso preparación de los platos.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inventario de materias primas	1	3	3	3	
Preparación de los insumos	2	3	3	3	
Tiempo de preparación	3	3	3	3	
	4				

Variable del instrumento: Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Equipo y maquinaria
- Segunda dimensión: Utensilios
- Tercera dimensión: Espacio y comodidad en la cocina
- Cuarta dimensión: Formación y experiencia del personal
- Objetivos de las dimensiones: Conocer la capacidad de respuesta dentro del proceso productivo.

indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad	5	3	3	3	
	6				
Estándares de espacios disponibles	7	3	3	3	
Holgura de los espacios	8	3	3	3	
Formación del personal de cocina	9	3	3	3	
Formación del personal de atención	10	3	3	3	



 Doctor. Linares Cazola, José German

DNI N°31674876

Anexo 4. Base de datos de la población

N°	Nombre de los platos
1	Ceviche clásico
2	Cevichon
3	Ceviche de anchoveta o pejerrey
4	Ceviche mixto
5	Ceviche de conchas negras
6	Ceviche especial (pescado y langostinos)
7	Ceviche de pescado y conchas negras
8	Ceviche de langostinos
9	Ceviche de cangrejo
10	Ceviche de pulpo
11	Ceviche de maruchas
12	Ceviche crema de rocoto con chicharrón
13	Ceviche de calamar
14	Lecha de tigre
15	Chicharrón de pescado
16	Chicharrón a lo macho
17	Chicharrón de langostino
18	Chicharrón especial (pescado y langostino)
19	Chicharrón de calamar
20	Chicharrón mixto
21	Chicharrón de pescado y calamar
22	Chicharrón de pulpo
23	Chicharrón mixto con pulpo
24	Arroz con mariscos
25	Chaufa de mariscos
26	Picante de mariscos
27	Arroz de conchas negras
28	Reventado de cangrejo
29	Tiradito cevichon
30	Tiradito cevichon especial (pescado y langostino)
31	Tirado a la crema (Ají - Rocoto)
32	Tirado a la crema especial (Pescado y langostino)
33	Tirador bicolor
34	Tacu tacu de pescado
35	Tacu tacu de mariscos
36	Tacu tacu
37	Tacu tacu de langostinos
38	Tacu tacu de marisco a lo pobre
39	Tacu tacu de marisco con filete
40	Tacu taco con filete
41	Chaufa de pescado
42	Jugoso
43	Sudado
44	Parihuela
45	Jalea
46	Chilcano
47	Chupe de langostino
48	Milanesa
49	Langostino al ajillo

Anexo 5: Consentimiento informado

Título de la investigación: “Capacidad de respuesta basado en el control proceso productivo del restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”.

Investigadores: Zavala Mendez, Milagros Katherine.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución CAMPANA & URCIA SAC, conocido comercialmente por EL CEVICHON.

A través de la aplicación de la investigación se busca determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo del restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

Procedimiento

1. Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:
2. Se realizará un cuestionario donde recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”.
3. La guía de observación y entrevista tendrá un tiempo aproximadamente de 2 horas. Las respuestas de la guía de observación y guía de entrevista 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 aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados podrán convertir 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 la investigadora Zavaleta Méndez, Milagros Katherine zmilagromn@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Espinoza de la Cruz Manuel Antonio mantonioed@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombres y apellidos: Julio Enrique, Campana Westphalen

Fecha y Hora: 3 de noviembre del 2022

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento

Título de la investigación: “Capacidad de respuesta basado en el control proceso productivo del restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”.

Investigadores: Zavala Mendez, Milagros Katherine.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución CAMPANA & URCIA SAC, conocido comercialmente por EL CEVICHON.

A través de la aplicación de la investigación se busca determinar los factores determinantes que inciden en la capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo del restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023.

Procedimiento

4. Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:
5. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Capacidad de respuesta basado en el control del proceso productivo en el restaurant el Cevichon, Chimbote – 2023”.
6. La guía de observación y entrevista tendrá un tiempo aproximadamente de 2 horas. Las respuestas de la guía de observación y guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Lugar y Fecha: Chimbote, 3 de noviembre del 2022

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 8. Tablas y figuras

Tabla 23

Tiempo de espera de los clientes por un Ceviche clásico

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	1	
3	El mozo se acerca al cliente	1	Se demora, estaba en otra mesa.
4	El mozo toma el pedido	4	El cliente se toma su tiempo en decidir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	1	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	28	
8	Lleva el plato a la mesa	1	
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		40	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos fríos.

Tabla 24

Tiempo de espera de los clientes por un Ceviche mixto

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	1	
3	El mozo se acerca al cliente	1	Se demora estaba en otra mesa
4	El mozo toma el pedido	5	El cliente se toma su tiempo en decidir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Se encontraban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	21	
8	Lleva el plato a la mesa	1	
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		35	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos fríos.

Tabla 24*Tiempo de espera de los clientes por un ceviche de cangrejos*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	1	
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	1	Ya sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	1	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	31	
8	Lleva el plato a la mesa	1	
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		40	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos fríos.**Tabla 25***Tiempo de espera de los clientes por un ceviche de caballa*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	6	Se puso a conversar
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otras cuentas
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	17	
8	Lleva el plato a la mesa	2	Se confundió de mesa
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos fríos.

Tabla 26*Tiempo de espera de los clientes por una leche de tigre*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	4	
3	El mozo se acerca al cliente	1	Estaba buscando la cartilla
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	No había el encargado de recibir
7	Preparación del platillo	15	
8	Lleva el plato a la mesa	3	Se confundió de mesa
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	33	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos fríos.

Tabla 27*Tiempo de espera de los clientes por un Chicharrón de pescado*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	3	Se demora mientras ingresa su familia
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	1	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	19	
8	Lleva el plato a la mesa	3	Se confundió de mesa
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	35	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 28*Tiempo de espera de los clientes por un Chicharrón de mixto*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	3	Esperan a sus amigos
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	28	
8	Lleva el plato a la mesa	3	Se confundió de mesa
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	45	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 29*Tiempo de espera de los clientes por un arroz con mariscos*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	3	Esperan a sus amigos
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	1	Estaba atendiendo otra mesa
4	El mozo toma el pedido	5	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	2	No estaba el encargado
7	Preparación del platillo	23	
8	Lleva el plato a la mesa	3	Se demoró llenado las cremas
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	Se confundió de mesa
	Total	42	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 30*Tiempo de espera de los clientes por chaufa de mariscos*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	3	Esperan a los demás mientras llegan
2	Elige su mesa	2	No había mesas
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	6	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	20	
8	Lleva el plato a la mesa	1	
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		37	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 31*Tiempo de espera de los clientes por reventado de cangrejos*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	1	
2	Elige su mesa	3	Se demoraron en escoger la mesa
3	El mozo se acerca al cliente	1	Se encontraba limpiando otra mesa
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	32	
8	Lleva el plato a la mesa	5	Se demora llenado las crema
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		50	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 32*Tiempo de espera de los clientes por jugoso*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	1	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	35	
8	Lleva el plato a la mesa	5	Se demora acomodando los platos en su azafate
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		52	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 33*Tiempo de espera de los clientes por causa*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	3	Se distrae el cliente
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	4	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	
6	Reciben el pedido en cocina	2	
7	Preparación del platillo	24	
8	Lleva el plato a la mesa	5	Se demora acomodando los platos en su azafate
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
Total		44	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 34*Tiempo de espera de los clientes por arroz con mariscos*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	3	Estaba esperando
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	1	
4	El mozo toma el pedido	6	No sabían que pedir
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	51	
8	Lleva el plato a la mesa	1	Se demora acomodando los platos en su azafate
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	68	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 35*Tiempo de espera de los clientes por parihuela*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	2	
3	El mozo se acerca al cliente	2	No encontraba su cartilla
4	El mozo toma el pedido	2	
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	1	
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	40	
8	Lleva el plato a la mesa	3	Se demora acomodando los platos en su azafate
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	54	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 36*Tiempo de espera de los clientes por sudado*

N°	Descripción de actividades	Tiempo (min)	Observaciones
1	El cliente ingresa al restaurant	2	
2	Elige su mesa	3	No había mesas disponibles
3	El mozo se acerca al cliente	1	No encontraba su cartilla
4	El mozo toma el pedido	2	
5	El mozo lleva el pedido a caja para su digitalización	2	Estaban digitalizando otra cuenta
6	Reciben el pedido en cocina	1	
7	Preparación del platillo	30	
8	Lleva el plato a la mesa	5	Se demora acomodando los platos en su azafate
9	El mozo coloca cancha a la mesa	1	
	Total	47	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la guía de observación a platos cocidos.

Tabla 37*Lista de verificación observado durante el proceso productivo*


N°	INVENTARIO DE MP	Cantidad	Unidad de medida	Criterios				Observaciones
				Disponibile		Operativo		
				Sí	No	Sí	No	
1	Tipos de pescado	20	Kilos	X		X		
2	Choclo	4	Kilos	X		X		
3	Cancha	8	Kilos	X		X		
4	Mote	3	Kilos	X		X		
5	Cangrejos	16	Kilos	X		X		
6	Maruchas	2	Kilos	X		X		
7	Rocoto	2	Kilos	X		X		
8	Limón	500	Unidades	X		X		
9	Condimentos	1	Kilos	X		X		
10	Cebollas	100	Kilos	X		X		En ocasiones se tenía que volver a cortar
11	Lechuga	4	Unidades	X		X		
12	Arroz	49	Kilos	X		X		
13	Azúcar	2	Kilos	X		X		
14	Harina	50	Kilos	X		X		
15	Aceite	80	Litros	X		X		
UTENSILIOS Y EQUIPOS								
16	Cuchillos	9	Unidades	X		X		
17	Exprimidor	2	Unidades	X		X		
18	Tabla de picar	6	Unidades	X		X		
19	Espumadera	3	Unidades	X		X		
20	Sartén	4	Unidades	X		X		
21	Pinzas	2	Unidades	X		X		
22	Cocinas	4	Unidades	X		X		
23	Refrigerador	2	Unidades	X		X		
24	Colabora	4	Unidades	X		X		
25	Cucharas	48	Unidades	X		X		
26	Tenedores	72	Unidades	X		X		
27	Plato hondo	120	Unidades	X		X		
28	Fuentes	60	Unidades	X		X		
29	Plato tendido	96	Unidades	X		X		
30	Mesas en la sala	15	Unidades	X		X		La cantidad no es suficiente para atender
PERSONAL								
31	Personal de cocina	8	Personas	X		X		
32	Atención al cliente	5	Personas	X		X		La cantidad no es suficiente para atender

Tabla 38*Lista de verificación observado durante el proceso productivo*

N°	ESPACIO Y COMODIDAD EN LA COCINA	Sí	No	Observaciones
1	El piso se mantiene limpio	X		
2	El se encuentra en buenas condiciones	X		
3	El pasadillo está libre obstrucción	X		
4	El piso se encuentra mojado	X		No se cuenta con personal de limpieza específicamente
5	Existen objetos en el pasadillo		X	
6	Las mesas y equipos se encuentran separados	X		Sin embargo, no se encuentran los productos
7	Las operaciones siguen una secuencia	X		
8	Existe espacio entre una actividad y otra	X		
FORMACIÓN DEL PERSONAL				
9	El personal tiene experiencia	X		
10	El personal ha sido capacitado para realizar su labor	X		
11	En el proceso, existe personal que no realiza ninguna actividad		X	
12	Existe personal que realiza doble actividad	X		Especialmente, en los mozos, que hacen de cajeros y mozos
13	Existe personal nuevo	X		Sí, los mozos que se confunden en atender

Figura 5

Entrevista realiza a los colaboradores del restaurant el Cevichon

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento 5: Guía de entrevista

El presente instrumento se encuentra dirigido al personal operativo del restaurante El Cevichon, el cual, tiene como objetivo recolectar información de fuentes primarias. Para ello, consta de 10 preguntas claves entre ambas variables en estudio.

Ayudante de Cocina

Nombre del entrevistado: Liliana Becerra Prado

N°	Preguntas
1	Antes de iniciar con la preparación de los platillos, ¿Tiene listo los insumos, en cuanto a lavado, cantidad y corte? <i>Si, ni bien entramos pico todas las verduras y dejo todo al alcance del cocinero.</i>
2	Alguna vez, en plena preparación de los platillos, ¿Han tenido que salir a comprar insumos, por la falta del mismo? <i>No</i>
3	¿Cuenta con suficientes fuentes, tenedores y cucharas acorde a sus comensales? <i>Si</i>

4	La cantidad de utensilios mencionados, ¿Son suficientes para cubrir con sus clientes?	Si
5	¿Cuánto tiempo toma preparar una fuente de ceviche y arroz con mariscos?	30 minutos
6	¿Considera razonable el tiempo de preparación de los platillos?	Si, porque no solo se prepara un solo platillo.
7	En la cocina, ¿Existe suficiente espacio, para que se desplacen?	Si
8	El área de cocina, ¿Está ordenada según las actividades que se realizan?	Si
9	En la cocina, ¿Todos tienen experiencia en preparación de platillos?	Si
10	Alguna vez, ¿Los clientes se han quejado por el tiempo de espera?	Si

Mozo Entrevistado: Kerwin Rodriguez Guerrero



Instrumento 5: Guía de entrevista

El presente instrumento se encuentra dirigido al personal operativo del restaurante El Cevichon, el cual, tiene como objetivo recolectar información de fuentes primarias. Para ello, consta de 10 preguntas claves entre ambas variables en estudio.

Cocinero

Nombre del entrevistado: Armando Arroyo Cisolejo

N°	Preguntas
1	<p>Antes de iniciar con la preparación de los platillos, ¿Tiene listo los insumos, en cuanto a lavado, cantidad y corte?</p> <p><u>Si, todo lo tengo a la mano.</u></p>
2	<p>Alguna vez, en plena preparación de los platillos, ¿Han tenido que salir a comprar insumos, por la falta del mismo?</p> <p><u>Si, pero muy pocas veces.</u></p>
3	<p>¿Cuenta con suficientes fuentes, tenedores y cucharas acorde a sus comensales?</p> <p><u>Si</u></p>

4	La cantidad de utensilios mencionados, ¿Son suficientes para cubrir con sus clientes?	Si, porque tambien hay un lavadero.
5	¿Cuánto tiempo toma preparar una fuente de ceviche y arroz con mariscos?	40 minutos
6	¿Considera razonable el tiempo de preparación de los platillos?	Si
7	En la cocina, ¿Existe suficiente espacio, para que se desplacen?	Si
8	El área de cocina, ¿Está ordenada según las actividades que se realizan?	Si
9	En la cocina, ¿Todos tienen experiencia en preparación de platillos?	Si
10	Alguna vez, ¿Los clientes se han quejado por el tiempo de espera?	Si, algunas veces

mozo entrevistado : Isamar Noguera
Candelos