



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa
Dpaso Mamacona S.A.C”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial**

AUTORA:

Urbina Sarzo, Maricielo Michelle (ORCID: 0000-0001-6961-1457)

ASESOR:

Dr. Leonidas Manuel Bravo Rojas (ORCID: 0000-00011-7219-4076)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de Seguridad y Calidad

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional y confiar en mí, a mis hermanos y sobrino por estar conmigo en toda mi etapa universitaria.

A mis abuelitos que desde el cielo siempre están y estarán por mí.

Agradecimiento

A mi familia por dejarme la mejor herencia,
mi carrera universitaria.

Al Dr. Leonidas Bravo por esclarecer mis conocimientos
para esta investigación.

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :

URBINA SARZO, Maricielo Michelle

cuyo título es:

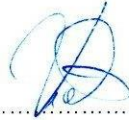
Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa
DPASO MAMACONA S.A.C.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
.....12.....(número)Doce.....(letras).

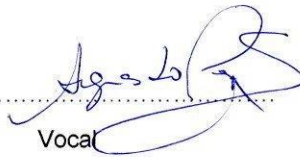
Los Olivos, 11 de Julio del 2019



Presidente



Secretario



Vocal

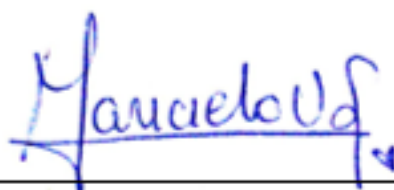
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Urbina Sarzo, Maricelo Michelle, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I. 70252407, con la tesis titulada "Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa Dpsac Mamacona S.A.C. declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por ende, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) Declaro bajo juramento que los datos e información mostrada son auténticas.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar un trabajo de investigación como propio que ya haya sido publicado, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 de junio de 2019



URBINA SARZO, Maricelo Michelle
DNI: 70252407

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa DPASO MAMACONA S.A.C” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de Ingeniero Industrial.

La presente investigación consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Anexos.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

Urbina Sarzo Maricielo Michelle

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN RESUMEN ABSTRACT

I.INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos Previos.....	21
1.3 Teorías Relacionadas.....	28
1.3.1. El ciclo de mejora continua (PDCA).....	28
1.3.1.1. Importancias del PDCA	31
1.3.1.2. Ventajas del Método PDCA.....	31
1.3.2 Calidad de Servicio... ..	30
1.3.2.1. Percepción del Cliente.....	31
1.3.2.2. La satisfacción del Cliente	32
1.3.2.2.1. Los proveedores de servicio.....	32
1.3.2.2.2. Los fabricantes de productos	32
1.3.2.2.3. Los comercios	32
1.3.2.2.4. Valor del cliente	33
1.4 Justificación del estudio... ..	33
1.4.1. Justificación Técnica	33
1.4.2. Justificación Económica.....	34
1.4.3. Justificación Social	34
1.5 Formulación del problema	34
1.5.1. Problema principal	34
1.5.2. Problemas específicos	34
1.6 Hipótesis.....	35
1.6.1. Hipótesis principal.....	35

1.6.2. Hipótesis específicos	35
1.7 Objetivo.....	35
1.7.1. Objetivo principal.....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	35
II. MÉTODO	38
2.1 Diseño de Investigación.....	39
2.2. Matriz de Operacionalización.....	40
2.3 Población Muestra y Muestreo.....	39
2.3.1. Población.....	40
2.3.2. Muestra.....	40
2.3.3. Muestreo.....	40
2.3.4. Criterios de selección.....	40
2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	41
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	42
2.4.3. Validez del Instrumento.....	42
2.4.4. Confiabilidad	43
2.5 Método de análisis de datos.....	44
2.6 Aspectos éticos.....	44
2.7 Desarrollo de la propuesta	44
2.7.1 Situación actual	44
2.7.1.1. Proveedores	46
2.7.1.2 Clientes.....	46
2.7.1.3. Platos Bandera.....	47
2.7.1.4. Proceso.....	48
2.7.1.5. Producción.....	49
2.7.1.6. Ventas.....	49
2.7.1.7. Indicadores de Calidad de Servicio.....	50
2.7.2 Plan de Aplicación de la Mejora	52
2.7.2.1 Planificación.....	52
2.7.3 Implementación de la mejora	55

2.7.4 Situación de Mejora	72
2.7.5 Análisis económico financiero	75
III. RESULTADOS	78
3.1. Análisis Descriptivo	79
3.1.1 Variable Independiente	79
3.1.1.1 Protocolo de Actividades	79
3.1.2 Variable Dependiente.....	80
3.1.2.1. Confiabilidad.....	80
3.1.2.2. Satisfacción del Cliente.....	80
3.2.1 Análisis de la hipótesis general.....	81
3.2.2 Análisis de la primera hipótesis específica.....	83
3.2.3. Análisis de la segunda Hipótesis Específica	84
IV. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
VIII. ANEXOS.....	
Anexo 1. Juicio de experto 1.....	96
Anexo 2. Juicio de experto 2.....	97
Anexo 3. Juicio de experto 3.....	98
Anexo 4. Pedidos solicitados y atendidos.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de Diagrama de Pareto.....	18
Tabla 2: Matriz de Correlación... ..	19
Tabla 3: Matriz de Operacionalización de la variable	39
Tabla 4: Juicio de expertos.....	43
Tabla 5: Producción de Tickets vendidos	49
Tabla 6: ingreso de ventas por consumo.....	49
Tabla 7: Datos de Confiabilidad	50
Tabla 8: Datos de Satisfacción del cliente	51
Tabla 9: Calidad de servicio... ..	52
Tabla 10: Análisis de la problemática.....	53
Tabla 11: Cronograma de aplicación del PDCA.....	54
Tabla 12: Presupuesto.....	55
Tabla 13: Pre test Calidad de Servicio... ..	59
Tabla 14: Lista de trabajadores.....	61
Tabla 15: Análisis de cumplimiento de protocolo de actividades.....	64
Tabla 16: Cronograma de Capacitaciones.....	65
Tabla 17: Confiabilidad... ..	66
Tabla 18: Reclamos	66
Tabla 19: Satisfacción del Cliente	67
Tabla 20: Pre Test y Post test de Protocolo de actividades	69
Tabla 21: Resultados Pre test y Post test de confiabilidad.....	70

Tabla 22: Pre Test y Post Test de Satisfacción del Cliente	71
Tabla 23: Manual de procedimientos (MOF)... ..	72
Tabla 24: Comparativo antes y después de lamejora.....	72
Tabla 25: Planilla Anual del personal.....	75
Tabla 26: Ingreso de Clientes 2018 y 2019 (Enero – Mayo).....	76
Tabla 27: Ingreso 2018 y 2019 (Enero - Mayo)... ..	76
Tabla 28: Ahorro mensual después de la aplicación del PDCA	77
Tabla 29: Flujo de caja (Enero – Mayo).....	77
Tabla 30: Tabla descriptiva de Protocolo de Actividades	79
Tabla 31: Tabla descriptiva de Confiabilidad.....	80
Tabla 32: Tabla descriptiva de Satisfacción del cliente.....	80
Tabla 33: Prueba de Normalidad- Protocolo de actividades.....	81
Tabla 34: Prueba Wilcoxon para la variable independiente – Protocolo de Actividades... ..	81
Tabla 35: Estadístico de pruebas Wilcoxon para el Protocolo de Actividades	82
Tabla 36: Prueba de normalidad- Confiabilidad.....	83
Tabla 37: Prueba Wilcoxon para la variable dependiente de confiabilidad... ..	83
Tabla 38: Estadístico de prueba Wilcoxon para la confiabilidad	84
Tabla 39: Prueba de normalidad – Satisfacción del cliente.....	85
Tabla 40: Prueba Wilcoxon de la variable dependiente- Satisfacción del cliente	85
Tabla 41: Estadístico de prueba T Student para la Satisfacción del cliente.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estadística Global de restaurantes en el mundo.....	15
Gráfico 2: Estadística Nacional de restaurantes	16
Gráfico 3: Estadística de restaurantes en Lima.....	16
Gráfico 4: Ishikawa.....	17
Gráfico 5: Diagrama Pareto.....	19
Gráfico 6: Proceso del PDCA.....	27
Gráfico 7: Organigrama de la empresa.....	45
Gráfico 8: Diagrama de procesos de atención	48
Gráfico 9: Fases del PDCA.....	56
Gráfico 10: Proceso de atención	58
Gráfico 11: Pre test Protocolo de Actividades	58
Gráfico 12: Corrección de demora en atención al cliente	60
Gráfico 13: Corrección del Protocolo.....	60
Gráfico 14: Atención al cliente.....	63
Gráfico 15: Modificación de Protocolo de Actividades	63
Gráfico 16: Pre test Protocolo de Actividades	68
Gráfico 17: Post test Protocolo de Actividades	69
Gráfico 18: Análisis de demora en atención al cliente	73
Gráfico 19: Análisis de Protocolo de Actividades.....	73
Gráfico 20: Análisis de confiabilidad.....	74
Gráfico 21: Análisis satisfacción del cliente.....	74

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un proyecto de la aplicación del PDCA de un restaurante de comida peruana, cuya finalidad es de que manera el PDCA puede mejorar la calidad de servicio para así poder llegar a cumplir con las expectativas de los comensales.

Se tuvo como muestra la cantidad de clientes durante 30 días, teniendo como resultado que con la misma cantidad de personal se ha tenido un ahorro, justificando que durante la aplicación de la mejora se ha visto un incremento de ventas.

Con la mejora del protocolo de actividades, se ha tenido una mejor organización y atención, siendo así que se ha cumplido con las expectativas propuestas, teniendo como herramientas el cumplimiento de pedidos solicitados y atendidos, la confiabilidad, la satisfacción del clientes y el cumplimiento del protocolo propuesto que fueron dados por la misma empresa siendo totalmente confiables.

Palabras Claves: Satisfacción del cliente, Protocolo de Actividades, Confiabilidad.

ABSTRACT

This research work is a project of the PDCA application of a Peruvian food restaurant, whose purpose is how the PDCA can improve the quality of service in order to meet the expectations of diners.

The number of customers was shown for 30 days, with the result that with the same amount of personnel there has been a saving, justifying that during the application of the improvement has seen an increase in sales.

With the improvement of the protocol of activities, it has had a better organization and attention, being that it has fulfilled the proposed expectations, having as tools the fulfillment of requested and attended orders, the reliability, the satisfaction of the clients and the fulfillment of the proposed protocol that were given by the same company being completely reliable.

Keywords: Customer satisfaction, Activities Protocol, Reliability.

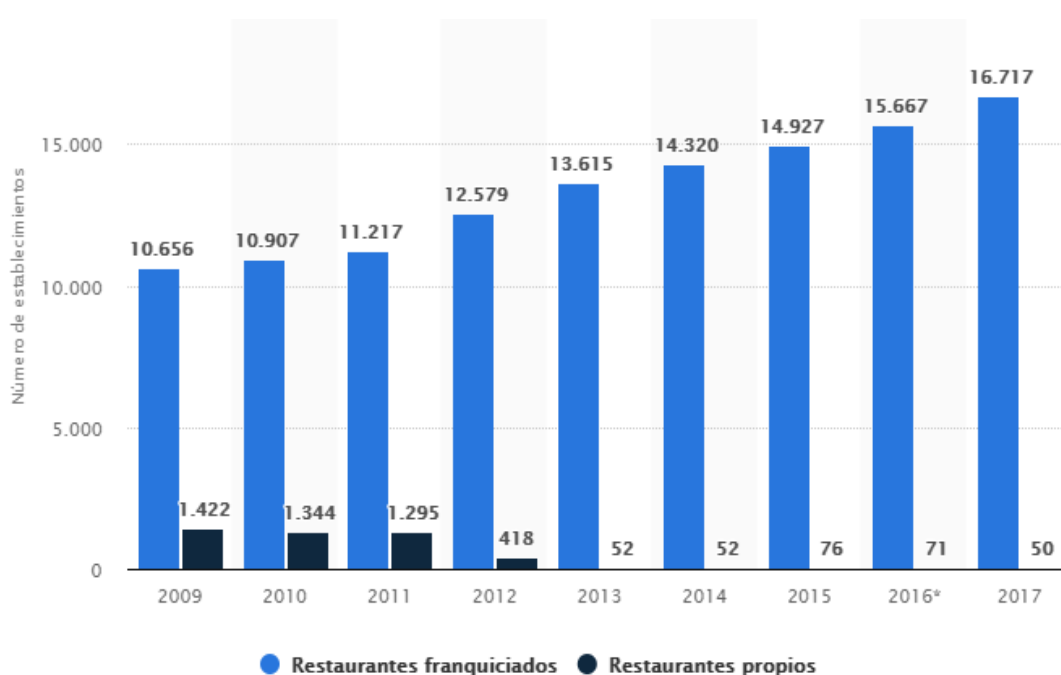
I.INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Según Statista, la estadística presentada muestra la evolución anual que ha tenido la cadena de hamburguesería Burger King durante el 2009 y 2017 a nivel mundial. Se puede observar que ha tenido un incremento, 16.700 establecimientos en todo el mundo y el número de restaurantes propios eran tan solo 50.

En conclusión, vemos que la cadena de hamburguesería es un negocio rentable a nivel mundial ya sea por la economía, por su rápida atención.

Gráfico 1: Estadística Global de restaurantes en el mundo



Fuente: STATISTA El portal de estadística

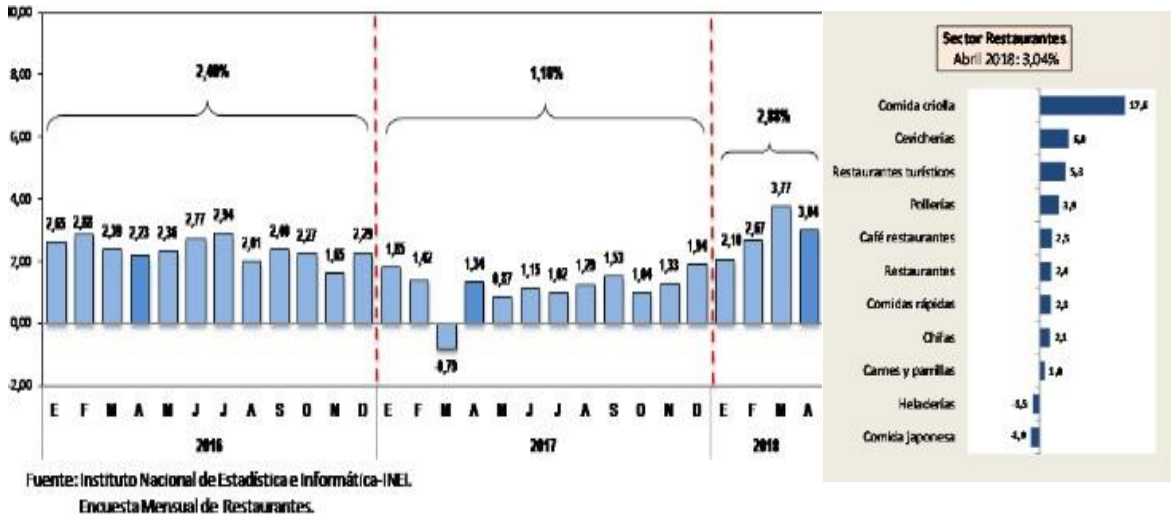
Para el INEI, en el mes de Abril la zona de restaurantes entre comidas y bebidas ha incrementado en un 3,04%, donde también se dio a conocer una variación acumulada de 2,88% según la encuesta mensual de restaurantes tiene una muestra de 1 mil 105 empresas.

Impulsando la lista de comercio entre pollerías, restaurantes, cevicherías, comidas rápidas, comidas criollas, y restaurantes turísticos.

En la siguiente estadística vemos el incremento que ha tenido en el año 2018 teniendo como favorito la comida criolla siendo Perú nombrado como el país con la mejor gastronomía, por ende han incrementado muchos restaurantes con comida criolla, a su vez el plato bandera

como el ceviche tiene el segundo lugar en la estadística y no muy lejos los restaurantes turísticos a su vez teniendo como muestra la cultura del país.

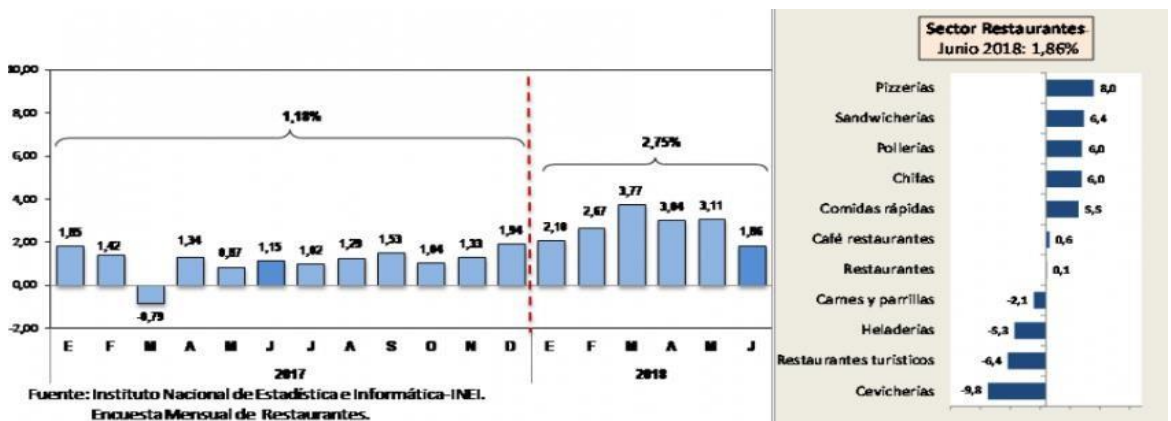
Gráfico 2: Estadística Nacional de restaurantes



Fuente: INEI

Según el INEI, el negocio de restaurantes incrementó en 1,86% en junio del 2018, el grupo de restaurantes aumentó teniendo como principal la pollería, comidas rápidas, chifas y sangucherías, a su vez mostrando también un buen rendimiento en pizzerías, café-restaurantes y comidas criollas.

Gráfico 3: Estadística de restaurantes en Lima

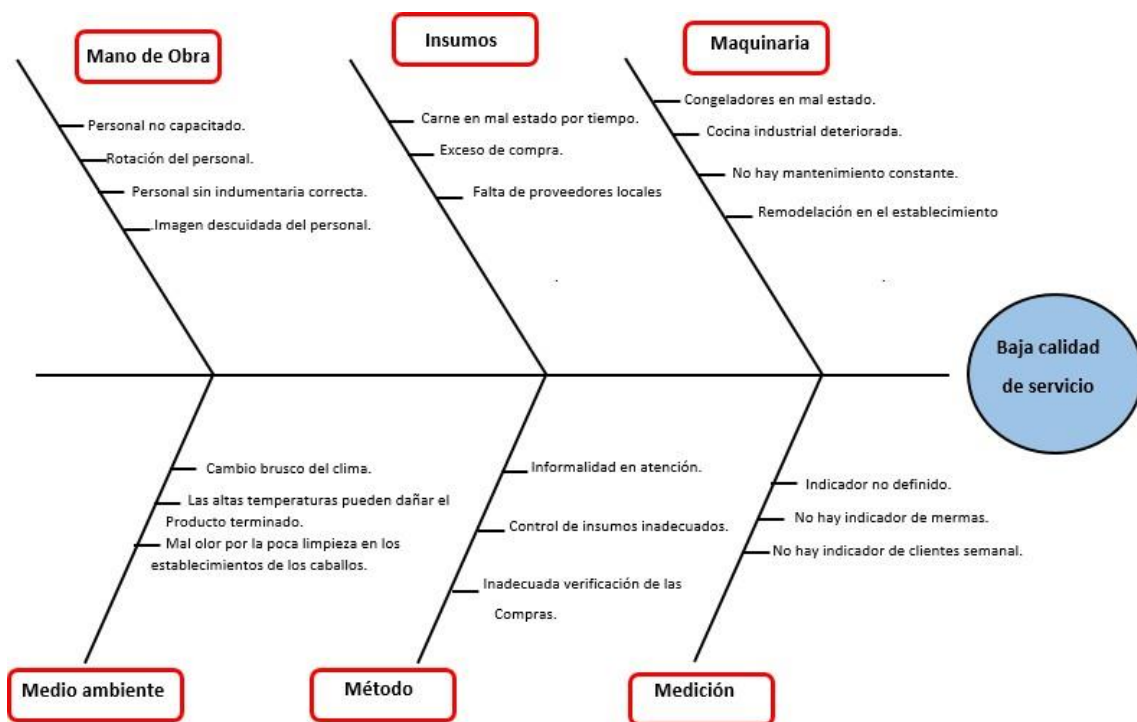


Fuente: INEI

Para poder tener un mejor análisis se ejecutó un diagrama Ishikawa para determinar los problemas que puede tener actualmente la empresa DPASO MAMACONA S.A.C.

La empresa DPASO MAMACONA no cuenta con un proceso establecido, además se ha observado que los trabajadores han tenido dificultades con la atención brindada, desde que algunos pedidos solicitados por los usuarios no han sido cumplidos o también han tenido reclamos, por ende, se ha realizado un análisis riguroso para evaluar cuál es el problema principal.

Gráfico 4: Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

Visualizamos que, aunque tengamos el apoyo del diagrama Ishikawa la empresa cuenta con problemas, el cual se pudo reconocer y observar cual era la causa del bajo rendimiento de la empresa.

Para lograr reconocer las primordiales causas que están originando una baja productividad además una baja calidad de servicio, estamos analizando las problemáticas más concurridas y así poder hallar el porqué de la baja calidad de servicio emplearemos el siguiente diagrama:

Diagrama Pareto

Para analizar los problemas que tiene la empresa, se realizó por el método de la observación y se puede deducir que son varios, los cuales serán anotados y ahora con el diagrama Pareto vamos a obtener un mayor enfoque en las causas que están logrando que la empresa no tenga una buena calidad de servicio, tenemos 20 problemas que ahora debemos dar pronta solución para la mejora.

Estos problemas fueron encontrados en la empresa tanto como el personal, la infraestructura, insumos lo cual crea un déficit de calidad de servicio que se va a brindar al consumidor

Tabla 1: Tabla de Diagrama de Pareto

P1	Personal no capacitado.
P2	Rotación del personal.
P3	Personal sin indumentaria correcta.
P4	Imagen descuidada del personal.
P5	Carne en mal estado por tiempo.
P6	Exceso de compra.
P7	Falta de proveedores locales
P8	Congeladores en mal estado.
P9	Cocina industrial deteriorada.
P10	No hay mantenimiento constante.
P11	Remodelación en el establecimiento
P12	Cambio brusco del clima.
P13	Las altas temperaturas pueden dañar el producto terminado.
P14	Mal olor por la poca limpieza en los establecimientos de los caballos.
P15	Informalidad en atención.
P16	Control de insumos inadecuados.
P17	Inadecuada verificación de las compras.
P18	Indicador no definido.
P19	No hay indicador de mermas.
P20	No hay indicador de clientes semanal.

Fuente: Elaboración Propia

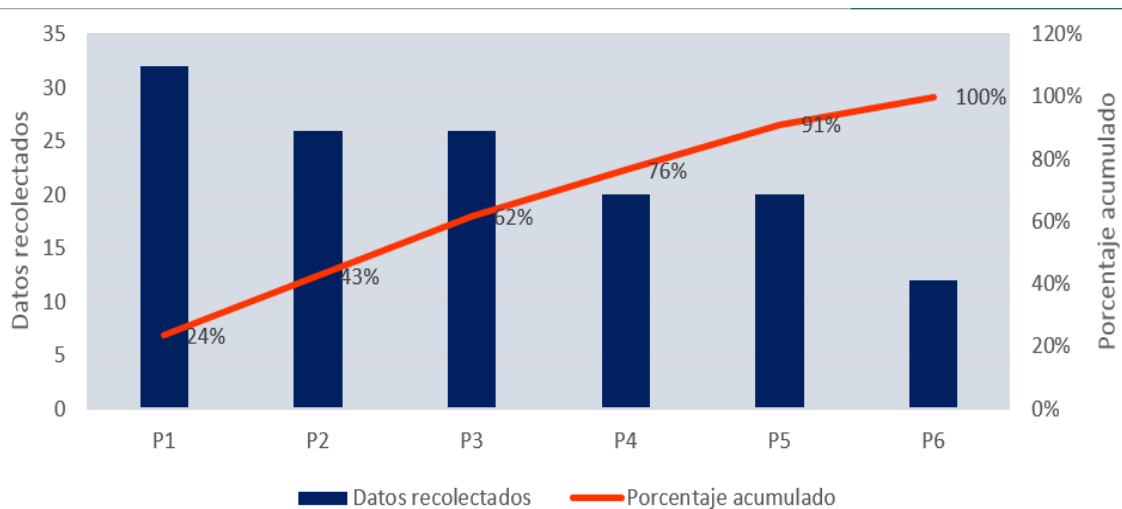
Tabla 2: Matriz de Correlación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P	%P
P1		1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	14	10%
P2	1		1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	11	8%
P3	1	1		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
P4	1	1	1		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3%
P5	1	0	0	0		1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12	9%
P6	1	1	0	0	1		1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	11	8%
P7	0	0	0	0	1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	2%
P8	1	0	0	0	0	1	0		0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	6	4%
P9	1	0	0	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
P10	1	0	0	0	1	0	1	1	1		0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	8	6%
P11	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1		1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3%
P12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		1	1	0	0	0	0	0	0	4	3%
P13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1		0	0	1	0	0	0	0	4	3%
P14	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0		0	0	0	0	0	0	4	3%
P15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	1	0	0	3	2%
P16	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0		0	1	1	1	9	7%
P17	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		1	1	1	8	6%
P18	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0		1	1	9	7%
P19	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1		1	9	7%
P20	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1		8	6%
																					136	100%

Fuente Elaboración Propia

En la matriz de correlación analizaremos cual es el mayor y menos problema que está causando déficit en la empresa, dándole valores de importancia para así analizar con claridad la causa mayor del problema.

Gráfico 5: Diagrama Pareto



Fuente: Elaboración Propia

Mediante el diagrama Pareto he identificado las principales causas que están causando la baja calidad del servicio las cuales son: La falta de capacitación del personal y la carne en mal estado por exceso de compra.

Por lo general la causa de los problemas se da por el poco control que tienen con el personal y también con mínimo control que tienen con los insumos.

1.2 Trabajos Previos

DAVILA, Karen y FLORES, Meliza. Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque. Tesis (Título de Administración). Lambayeque-Perú 2017. Las empresas hoy en día dan prioridad a la calidad del servicio que prometen, teniendo como principal propósito satisfacer la necesidad que tiene el cliente, siendo este uno de los primordiales indicadores de la calidad del servicio. La presente tesis tuvo como propósito analizar la calidad del servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro de Lambayeque. Por eso se empleó el modelo de medición de calidad SERVPERF, que permitió comprender el nivel de calidad de servicio que perciben los comensales. Para la ejecución de la investigación se propuso objetivos específicos, los cuales ayudaron a detallar cada elemento del método planteado: Hallar el grado de calidad de servicio que observan los comensales en la dimensión de Elementos Tangibles. Hallar el grado de calidad de servicio que observan los clientes en la dimensión de Fiabilidad. Determinar la de calidad de servicio que distinguen los comensales en la dimensión de la Capacidad de Respuesta que son que el 47% de clientes encuestados está de acuerdo con la capacidad del personal y el 35 % afirma que están conforme con la atención. Hallar la de calidad de servicio que perciben los clientes en seguridad el 50% de clientes está de conforme con los elementos de seguridad y el 44% están de acuerdo. Hallar el nivel de calidad de servicio que obtienen los comensales en la dimensión de Empatía que el 48% de comensales están satisfechos con el trato cordial que se da. Finalmente, los comensales están satisfechos, por la buena atención por parte de los trabajadores y su maravillosa gastronomía, los que crean nuevas mezclas con diferentes ingredientes típicos de Lambayeque, pretendiendo satisfacer a los consumidores de esta manera con un excelente servicio.

Según los resultados de confiabilidad utilizando el método de medición de calidad SERVPERF podrá ayudarme en mi investigación para poder saber en qué grado de satisfacción están los clientes.

SANCHEZ, Aby. Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa 2017. La calidad en el servicio al consumidor es una táctica esencial en los vínculos comerciales para distintas empresas. Esta calidad en el servicio pertenece al agrado de las perspectivas de los consumidores, requisito que se tiene cuando las percepciones con relación a un servicio son superadas por las perspectivas luego de obtenerlo. La actual investigación se desarrolló en el restaurante Pizza Burger Diner está localizado en Gualan, Zacapa; siendo el objetivo analizar la calidad del servicio al consumidor. El análisis de la calidad del servicio se desarrolló mediante el método ServQual, con ese método se determinó el indicador de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los consumidores según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Además, se desarrolló un análisis general para comprender las percepciones de los trabajadores y directivos del restaurante. Las variables de la solución usadas fueron la calidad del servicio al consumidor y las brechas de insatisfacción. Los indicadores propuestos fueron elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad. Los indicadores empleados pertenecen a las 5 dimensiones usadas en el método ServQual. La evaluación se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos, calculado con la fórmula para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas. Entre los primordiales resultados alcanzados a través de la investigación se manifiesta una caracterización de los consumidores, con la que se decidió la frecuencia de los consumidores, el origen y los medios publicitarios que mejores resultados han obtenido. Se halló un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual señala que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio. Se encontró que las brechas de insatisfacción son negativas. Con el análisis total se determinó que existen diferencias entre las percepciones de los trabajadores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus consumidores requieren. Por finalizar, se plantea una propuesta de acción.

Según los resultados de la investigación dado como confiable para poder resolver la problemática con que cuenta la empresa utilizando el método ServQual el cual me podrá

ayudar en mi investigación para analizar el servicio que ofrecen los colaboradores y también poder saber si los clientes están satisfechos con la atención.

VILLALBA, Silvana. Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora. Quito-Ecuador 2016. Actualmente, la calidad en el servicio al comensal en un establecimiento, revela la virtud arrolladora y el éxito en el desempeño de este, el mismo que brinda el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio que fue brindado. Para comprender las necesidades y expectativas del cliente es esencial analizar sus opiniones con calificaciones del servicio en habitual. Se ha elaborado una investigación descriptiva, con el propósito de analizar la calidad en el servicio y atención al consumidor de 3 restaurantes: “Azuca Beach”, “Azuca Latin Bistro” y “Q restaurant”, que se encuentran situados en la Plaza Foch lugar típico y de diversión de la ciudad de Quito. Así mismo, se ha analizado el grado de satisfacción laboral de los trabajadores que emplean en estos 3 lugares. Para ambos exámenes se tomaron en cuenta una muestra específica de la ciudad de comensales tanto internos como externos, a los cuales se les aplicó una encuesta, con el propósito de poder saber sus expectativas y experiencias. Por último, una vez ejecutada las encuestas se pudieron estimar, una información más concisa con respecto a las impresiones de los comensales y trabajadores.

Con esta información y mediante el estudio de los resultados se ha expuesto una propuesta para el incremento tanto para el servicio como para el mejorar el ambiente laboral, mismo que pueda alcanzar el éxito en el cumplimiento de las operaciones de los establecimientos. Se ha elaborado la encuesta a 300 personas quienes aproximadamente van al restaurant dando como respuestas su satisfacción o conformidad con la calidad de servicio.

La investigación realizada con ayuda de encuestas y análisis encontró la problemática y ha dado solución con la información brindada por los clientes. Esta opción sería confiable para poder hallar más problemáticas y así por dar solución y cumplir con los estándares de satisfacción.

CHIPANA y CAYO. Análisis de la calidad de servicio en los restaurantes vegetarianos del Centro Histórico de Arequipa. Arequipa-Perú 2013. El centro histórico de Arequipa se localiza establecimientos los cuales son los restaurantes vegetarianos que ofrecen una atención hacia un definido mercado que tiene por prioridad el consumo de comida vegetariana. En esta tesis se busca desarrollar un determinado análisis sobre de calidad de

servicio en cuanto al manejo de manjares y bebidas por parte de los restaurantes como tales los que se han podido reconocer son: Restaurant Vegetariano, Día Verde, Como en Casa, Aquarius.

Cada uno de los ya mencionados restaurantes tiene una definición distinta en cuanto a la calidad de servicio, y lo que se intenta aquí saber es cuál de estos restaurantes mencionados da un mejor servicio a sus clientes lo que concuerda para estos restaurantes hallar una excelente calidad en el servicio en la manipulación del área de alimentos y bebidas. En donde los factores de investigación son: comida, precio, atención, ambiente. El tipo de investigación es una investigación cualitativa el cual se utiliza en esta investigación, donde se observarán todos los datos coleccionados y se podrá solicitar información y poder fortalecer nuestra hipótesis.

Estos métodos podrán ayudar a la investigación a dar con exactitud para poder satisfacer la necesidad del consumidor y renovar el ambiente laboral.

CARDENAS, MORA y SANCHEZ. Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento. Guayaquil-Ecuador 2013. Los restaurantes hoy en día son las primordiales empresas de servicio, y con servicio pretendemos decir que es un bien intangible muy complicado de manejar, pero con un adecuado manejo permitirá el éxito de cualquier empresa. Y se hace aún más difícil cuando se trata de un restaurante de alta cocina en el que todos ansiamos que la atención brindada sea de primera por el valor monetario relativamente elevado que se va a pagar. Muchos de nosotros incluso seleccionamos un restaurante de alta cocina más por el servicio y la atención que realmente por los platos, esto nos hace sentir bien y satisface nuestra necesidad de afiliación dentro de la sociedad. En un restaurante, los meseros son los “vendedores” principales de la empresa, son ellos los que estarán todo el tiempo convenciendo al cliente que el restaurante al que están asistiendo es el mejor y no hay otro que se comprare. Y como sabemos varios de ellos no están formalmente preparados para hacer este significativo trabajo, ya que varios factores que abordaremos en el desarrollo de este trabajo investigativo. La idea surgió de las distintas experiencias que tuvieron los autores de esta tesis en relación a restaurantes de alta cocina, como estudiantes de Ingeniería en Marketing exigían excelencia en servicio pues sabían de la importancia de este tema, teniendo en cuenta que hubo falencias dentro de este tipo de restaurantes decidieron investigar en varios aspectos al restaurante El Riviera en relación al servicio y la poca

capacitación constante a los meseros. Basado en los resultados de esta investigación, proponen soluciones y mejoras para el servicio de los meseros enfatizándose en la calidad y calidez que el personal operativo de un restaurante debe brindar.

Los métodos utilizados dan una aprobación en la mejora de calidad de servicio ya que se ha mejorado la atención y los problemas que presentaba la empresa.

CAYATOPA y MERA. Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015. Lima-Perú 2016. Las necesidades de la investigación se expresan en las distintas insuficiencias que presenta la empresa Caporal Parrillas S.A.C, CARABAYLLO a la atención brindada al cliente , donde existe una desconformidad por las deficiencias de la insatisfacción personal, remuneraciones poco atractivas del mercado y selección del personal ,lo cual lleva a hacer variaciones para la mejora en la cultura organizacional de la empresa ,construir un programa de competitividad laboral que sea motivadora y complacer a los trabajadores. La importancia de la investigación se interpreta en las soluciones que logramos para así puedan mejorar la atención y luego a la satisfacción de los clientes del Restaurante Caporal Parrillas S.A.C., en su intento por ser una empresa de la industria de los alimentos que llegue ser una organización competitiva en el mercado y se diferencie por su calidad en los servicios y la satisfacción de los clientes con una mejora continua.

CRUZ, Rocío. La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta. Puno-Perú 2015. El objetivo principal, es evaluar el nivel de complacencia del cliente en base a al análisis de la calidad de servicio usando el modelo SERVQUAL, decidiendo los niveles de expectativas y percepciones de los clientes frente al servicio para después brindar propuestas de progreso de calidad de servicio. Se utilizaron los métodos: Descriptivo- correlacional, de diseño no experimental, cuantitativo, deductivo: como técnicas de acumulación de datos se usaron en la observación, la verificación de documentación y cuestionario empleando la herramienta del modelo SERVQUAL; después se procedió a la organización de los datos con la tabulación y el procesamiento estadístico fundamentándose en los parámetros dados por el cuestionario SERVQUAL, compuesta por 22 preguntas medido a través de la escala de Likert, codificada de 1 a 5; que revelan el nivel de calidad de servicio y por ende la satisfacción de los clientes. Después de haber logrado los resultados se procedió a su análisis y discusión, enfocándonos en los aspectos más relevantes se llegó a las siguientes conclusiones: Se rebeló que el restaurante “La huerta”,

brinda un servicio medio con respecto a calidad, atendiendo moderadamente las necesidades de sus clientes también se halló que existe primordialmente implicaciones en su mayoría para los empleados ya que según el resultado las percepciones (3,022) de la calidad se encuentran por debajo de las expectativas (4,022) de los clientes. Finalmente se realizó una propuesta de lineamientos, que ayudarán para mejorar el nivel de calidad del servicio del restaurante “La huerta”.

La presente tesis ha aumentado la calidad de servicio lo cual el método SERVQUAL ayudara a poder presentar una mejora en las fallas que está teniendo la empresa.

El modelo SERVQUAL que se utiliza en la investigación me ayudará a dar con exactitud la mejora del servicio para así poder cumplir con las necesidades de los clientes.

MARTINEZ, Richard. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina. Chimbote- Perú 2016. Este presente trabajo de investigación, de tipo no experimental y de nivel cuantitativo- transversal correlacionar, se desarrolló para hallar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde el panorama de sus expectativas y percepciones, en las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, 2016. La muestra estuvo constituida por 127 clientes de restaurantes de comida marina. Los resultados revelan que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida marina para una prueba de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, además analizando el signo positivo de la correlación, ambas variables están relacionadas de manera positiva (o directa). Además, se encuentra que el 1% de los clientes califican como baja la calidad de servicio y a la vez se sienten insatisfechos con los servicios obtenidos en los restaurantes, mientras que el 21% de los mismos califican como alta la calidad de servicio y a la vez se sienten satisfechos con los servicios recibidos en los restaurantes. Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de una encuesta elaborada con la metodología servqual, aplicada a través del muestreo no probabilístico por conveniencia en las principales cevicherías de Chimbote y sus alrededores. El instrumento utilizado fue validado mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.94, interpretándose como buena confiabilidad valores ≥ 0.7 .

El método de confiabilidad que tiene el modelo SERVQUAL ayudará a mi presente investigación con los resultados de la impresión que tuvo los clientes con la atención para así poder evaluar y hallar la problemática para dar solución.

CRUZ, Lourdes. Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del consumidor de los restaurantes de la avenida Arancota – sachaca. Arequipa-Perú 2017. La avenida Arancota, lugar donde aún se sostiene una vista de un paisaje de chacras y ambiente rural, es conocida por la gran cantidad de restaurantes que se encuentran establecidos en el lugar, en su mayoría determinados por brindar platos típicos de Arequipa como el: Rocoto relleno, pastel de papa, chicharrón de chancho, chicha de jora, etc. Uno de los inconvenientes que confronta los restaurantes de la avenida Arancota según un estudio que se realizó en dichos restaurantes es por la insuficiencia en la gestión y su influencia en la calidad de servicio obteniendo como resultado de las encuestas realizadas que dichos restaurantes no ejecutan esfuerzos de planificación eficiente para sostener o mejorar su calidad de servicio ya que la gerencia no cuenta con conocimientos apropiados para fidelizar clientes. Ante los altos niveles de competitividad, la globalización y la necesidad de las empresas de permanecer y conservar rentables obtienen más valor el fomentar y desarrollar una conducta de lealtad entre los clientes. El mercadeo ha crecido enfocado en el producto hacia uno enfocado en el servicio, donde la calidad de servicio y la lealtad representan una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. Con este propósito se creó un modelo multivariable, el cual incorpora constructos de los modelos SERVQUAL y SERVLOYAL. La presente investigación se enfocó en establecer la asociación entre ambos conceptos, calidad de servicio y la lealtad, en consumidores de los restaurantes de la avenida Arancota, considerando su percepción e intención de comportamiento.

El propósito que tiene el modelo SERVQUAL es para mejorar la calidad de servicio el cual estamos buscando; por eso, esta tesis podrá ayudarme a buscar con exactitud la mejora de mi investigación.

1. 3. Teorías relacionadas

1.3.1. El ciclo de mejora Continua (PDCA)

El ciclo PDCA (plan, do, check, actuar) o PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), se utiliza para la mejora el nivel de gestión a través del control de procesos y las actividades que se van a realizar. Así mismo reducir la toma de decisiones erróneas.

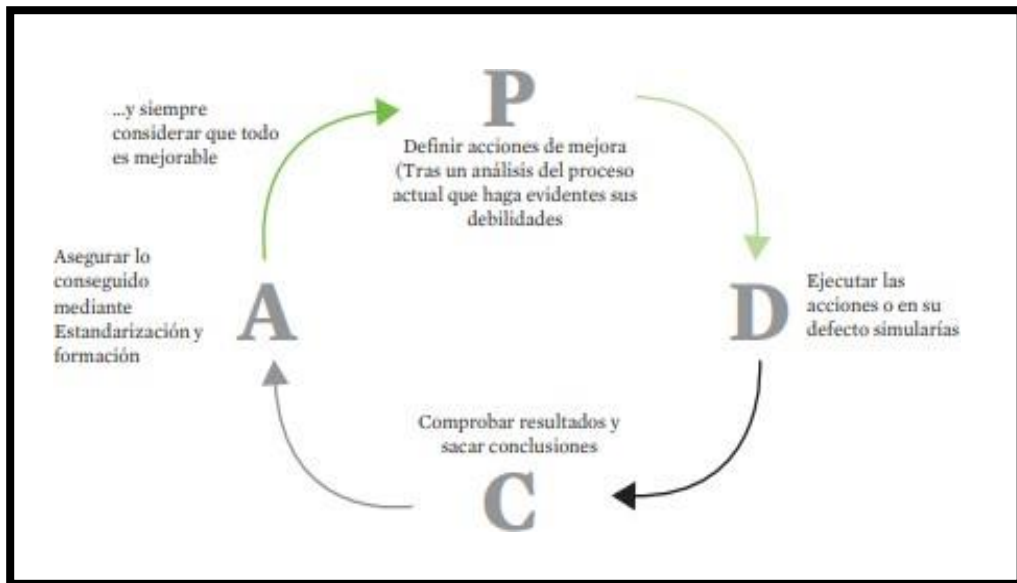
Según GUTIERREZ, Humberto. Calidad total y productividad. Afirmó que Deming enseñó a los japoneses a reducir la variación mediante la aplicación de cartas de control. Se define como el ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar donde se permite realizar mejoras. Los japoneses lo utilizaron para arreglar a su país, a su vez en Estados Unidos este ciclo fue rechazado por la tranquilidad de la posguerra. Con el poder de líderes japoneses como Kaoru Ishikawa, Genichi Taguchi, Shigeo Shingo, Taichi Ohono, etc., se continuó el ciclo PHVA y la introducción de otras técnicas para apoyar la mejora continua enfocada en los medios (causas) y no en el producto final (los resultados). (2010, p.13)

GUTIERREZ afirma que existen 8 pasos para darle solución al problema con el ciclo PDCA

1. Define y analiza el problema.
2. Busca las causas del problema.
3. Analiza cuales las causas más relevantes.
4. Considera las medidas de solución.
5. Pone en práctica las medidas de solución.
6. Estudia los resultados obtenidos
7. Previene los problemas verificando
8. Conclusión

Estos ocho pasos a mediano plazo liberan trabajo que hoy en día las actividades que se ejecutan no tienen ningún impacto de calidad y no es productivo. Estos pasos reemplazarán la cantidad de actividades por la cantidad de soluciones. (2010, p.123)

Gráfico 6: Proceso del PDCA



Fuente: Lean Manufacturing p. 62

El método del PDCA cuenta con 4 etapas

Etapa de Planear (P):

Para GILLET-GOINARD y SENO. Esta etapa es principal pues carca lo que la compañía espera de aquel sistema de gestión de la calidad; es decir, cómo medirá la efectividad de las disposiciones instrumentadas. Una vez que se fijan los objetivos, la etapa de planificar acaba cuando se concreta el plan de acción para la consecuencia de dichos objetivos. (2014, p. 28). HERNANDEZ y VIZAN. Lean Manufacturing. Las técnicas que se usaran para el análisis principal del lugar de trabajo que necesitan del nivel de implantación de técnicas Lean. La herramienta que se puede aplicar para su análisis puede ser un cuestionario de agrado del operario visitando su lugar de desempeño, tomando fotografías para un mejor control. (2013, p.62)

Es la primera fase del Ciclo y es indispensable para el estudio y explicación del problema, además se analiza toda la información posible para determinar sus características. A partir de un buen estudio se realiza un proyecto de mejora con acciones disciplinarias, para resolver o brindar un resultado al problema.

Etapa Hacer (H):

Según EQUIPO ALTRAN (2016). El ciclo Deming: “ Aparece el instante de que dicho proyecto se lleve a cabo, haciendo una adecuada tarea, por ello para hacer un análisis es necesario tener bajo control el proyecto y el feedback.

La opción del piloto debe desarrollarse teniendo en cuenta que sea competentemente propio sin perjudicar la organización.

Se trata de poner en marcha lo programado. Aquí se desarrollan las acciones que, basadas en la evaluación preliminar, permitan solucionar el problema o modificar las deficiencias. Es decir, se lleva a cabo el plan piloto para los cambios que se esperan o se han planteado.

Etapa de Verificar (V):

HERNANDEZ y VIZAN. Lean Manufacturing. Se vuelven a usar las técnicas determinadas para la evaluación inicial con el fin de volver a alcanzar nuevos valores de los indicadores y, de esa forma, ver si se han conseguido los objetivos planteados. Si los resultados cumplen la finalidad definida se procederá a una estandarización de las mejoras y las técnicas para su mantenimiento. (2013, p.62)

En el periodo de revisión de los resultados del hecho de lo despejado en el estudio. Se trata de estudiar los resultados conseguidos que deben presentado mostrado cambios o acciones para confrontar en qué régimen se ha acertado o no en la investigación del perfeccionamiento y las soluciones proyectadas.

Etapa de Actuar (A):

GUTIERREZ, Humberto. Calidad Total y Productividad. Si la conclusión dio como resultado que las medidas de mejora se deben extender y obviar la referencia del problema o respaldar las ventajas obtenidas; por ende, las respuestas se deben igualar por cada proceso. Por último, el procedimiento debe estar listo para planificar el futuro. (2010, p. 122)

Se integra los probables cambios o rectificaciones surgidos de los periodos de cálculo. Se inicia teniendo en cuenta todo el conocimiento obtenido a través del Ciclo. La implementación de esta sistemática accede a la compañía una mejora de su competencia y, en consecuencia, una buena característica de sus productos y servicios. Aparte de indagar comprimir costos, optimizar la producción, intensificar la colaboración de los compradores, potenciar la rentabilidad de la compañía, entre otros.

1.3.1 .1 Importancia del PDCA

El PDCA es un método que usa una herramienta de calidad, el cual se aplica en los procesos y también en actividades. En una empresa ya sea de producción o de servicio mejora las áreas con su análisis. Este método tiene una teoría esencial, pero es muy práctica para aplicarla, pero también es muy extenso en sus resultados eso nos da un mejor análisis y tener puntualmente el problema principal.

1.3.1.2 Ventajas del Método PDCA

La utilidad de este método nos da una mejor solución, el cual nos permite:

- Renovar la calidad de producción y servicio.
- Reducción de costos en la empresa.
- Reducción de precios.
- Supervivencia de dicha empresa.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa

1.4. Calidad de Servicio:

Según ARIAS, Alisia. Calidad, es una idea que actualmente se originó en la industria armamentista en la segunda Guerra Mundial y al finalizar la guerra, se adoptó al mundo industrial. Por ello existe abundante información sobre calidad, por ende, distintas definiciones, pero todas contienen implícitamente dos conceptos: cumplimiento de normas y adecuación a la necesidad del cliente. Reconoceremos la calidad de cualquier información siempre que el servicio se haga de acuerdo a los estándares (ISO 9000 para la implantación de un sistema de gestión de calidad), teniendo como fin que el cliente este complacido cuando vea sus expectativas y necesidades. (2013, p.4)

Para VILLALBA, Cristian. La calidad de servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades (2013). El servicio tiene como definición un conjunto de tareas, beneficios o satisfacciones que brindan para su venta, es importante tener en cuenta que las características de los servicios son factores importantes para el entendimiento de calidad del servicio y también el marketing de servicio de convierte en una herramienta indispensable. (2013, p. 56)

La calidad de servicio se trata de cumplir las expectativas del cliente para satisfacer las necesidades, es un proceso de búsqueda exigente para la excelencia y brindar un buen servicio para lograr las expectativas del usuario.

El servicio al consumidor ha elaborado gran auge en la gran mayor parte de los países, como un conector de sobrevivencia ante los servicios competitivo, en conocimiento de lo cual se vienen investigando los mejores métodos para lograr la calidad de servicio que se promete al usuario. Por eso, antes de conceptualizar la calidad de servicio, se hace necesario determinar el servicio al cliente. Toda empresa debe contar con un conjunto de labores interrelacionadas que prometen un proveedor con el fin de que el cliente alcance el resultado en el instante y lugar apropiado, para lo cual deberá aseverar un uso conforme del propio. (Caldera, Pirela y Ortega, 2011, p. 337)

1.4.4 Percepción de los clientes

CASTELLANOS y BACCA afirman que los clientes no ven a la empresa por áreas sino vean a la empresa en general como un todo, diciendo que el lugar de calidad de servicio está muy bien, pero el análisis de logística es deficiente. Los clientes tienen una visión única y califican si el servicio fue bueno o malo, es poco probable que lo califiquen con un término medio. (2014, p. 8)

Como sabemos toda empresa se dedica principalmente a satisfacer las necesidades del cliente, por ende, siempre queremos saber que percepción se lleva los clientes de la empresa ya que ellos son quienes tienen una visión única pero también sabemos que cada cliente tiene un punto de vista distinto, pero siempre se debe de dar la mejor atención para que el cliente se vaya satisfecho.

DALONGARO afirma que quien vende debe ser amable, irradiar energía positiva para nuestros usuarios, las personas que no son felices no logran buenos resultados, especialmente en el área de ventas que están al 100% en comunicación con el cliente para así poder transmitirle bienestar, comodidad, tratando al cliente de forma espontánea, con voluntad, con entrega. La percepción del cliente es muy importante y si son bien tratados son los que volverán y así poder tener clientes fijos. (2014, p.38).

En toda empresa la cordialidad entre el cliente y laborador debe ser un punto clave para una buena calidad de servicio, ya que el cliente debe sentirse confiado y en un ambiente cómodo donde el trabajo en equipo y la comunicación ayudaran mucho para que el cliente este satisfecho.

1.4.2. La satisfacción del cliente

Según DENOVE y POWER existen tres principales puntos importantes en un negocio son los proveedores, los fabricantes de productos, y los comercios. (2006, p.4)

1.4.3. Los proveedores de servicio

Siguen afirmando DENOVE y POWER para poder satisfacer las necesidades de sus clientes tienen que cumplir ciertos criterios

- 1.4.3.1 La calidad que se está brindando.
- 1.4.3.2 La experiencia que tiene prestando ese servicio.
- 1.4.3.3 La prestación de servicio

De esta forma estamos tercerizando un servicio el cual se busca una buena calidad para poder brindar a nuestros usuarios un mejor servicio. (2006, p.4)

1.4.4. Los fabricantes de productos

DENOVE y POWER para poder cumplir con los estándares de satisfacción del cliente los fabricantes se pueden dividir en dos grupos los primarios y los secundarios.

Entre los primarios podemos encontrar:

- 1.4.4.1 El producto final.
- 1.4.4.2 La calidad del producto que sea la mejor.

Entre los secundarios tenemos:

- 1.4.4.3. La vivencia que tiene el usuario de la venta.
- 1.4.4.4. La comprobación que tiene el usuario post servicio.

Podemos ver que los criterios primarios dependen únicamente de los fabricantes mientras que los secundarios requieren del cliente después del servicio brindado. La capacidad que tiene el fabricante y el mayorista de haber cumplido con todos los estándares de calidad generará satisfactoriamente la necesidad del cliente. . (2006, p.4)

1.4.5. Los comercios

DENOVE y POWER para poder cumplir con los estándares de satisfacción del cliente con un comercio esta puesta por cuatro factores:

- 1.4.5.1 Localización
- 1.4.5.2 Los productos que brinda
- 1.4.5.3 Precios
- 1.4.5.4 Experiencia de compra

Aunque los clientes no le toman importancia a cada uno de estos puntos antes de realizar alguna compra, influyen mucho para la toma de decisiones de una nueva adquisición, aunque no parezca el ambiente que se encuentre limpio, tenga una buena presentación nos da la confianza para realizar una compra satisfactoria, el trato que nos brinda ya sea en la compra o post compra nos da la tranquilidad de adquirir el producto con confianza. (2006, p.6)

1.4.6. Valor del cliente

El cliente es la persona que emplea con reiteración o frecuencia los servicios de una empresa o un profesional. También es quién compra frecuentemente en algún establecimiento. Un cliente espera ser atendido según su petición por quién presta el producto o servicio. Usualmente vuelve porque ya ha tenido la experiencia y la conoce. Cada cliente tiene un valor esencial para una empresa. Por esto se debe estrechar una relación cada vez más fuerte con ellos ya que hoy en día los clientes esperan un buen trato, un servicio detallista y sobretodo agradable.

También, se ha comprobado que los clientes satisfechos están dispuestos a pagar precios elevados en su búsqueda por adquirir mucho más, lo que favorece a la empresa ya que significa una mejor productividad. Toda empresa tiene metas fundamentales como satisfacer a sus clientes, y que esa satisfacción sea mayor que la de su competencia, mantendrá a los clientes a futuro e ingresar y mantenerse con mayor fuerza al mercado. Al lograr proteger a los clientes a través de su satisfacción podemos estar confiados que tenemos la base para tener éxito en cuanto a competitividad.

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación técnica

La aplicación del PDCA es un proceso del Método Deming que ayuda a tener un mejor análisis de mejora hacia la empresa Dpaso Mamacona S.A.C. técnicamente aportará soluciones rápidas y brindando un mejor servicio, lo cual evaluaremos los problemas y plantearemos una mejora para luego definir cómo actuar ante el principal problema.

Con este método evaluaremos constantemente el error principal que se está cometiendo el cual impide tener una agradable calidad de servicio y logrando que los clientes se sientan satisfechos.

1.5.2. Justificación Económica

La investigación busca perfeccionar la calidad de servicio de la empresa Dpaso Mamacona S.A.C., ya que el método del PDCA ayuda a analizar los problemas que están causando pérdidas económicas, dado ese análisis obtendremos una gran reducción de costos siendo beneficiado la empresa.

Y de esta forma se vean beneficiados tanto la empresa como los trabajadores porque se darán incentivos así poder mantener un ambiente sano y competitivo.

1.5.3. Justificación Social

La mejora de Calidad se Servicio hará que mejore la relación entre el personal y el cliente, introduciendo más competencia de trabajo entre el personal con un solo objetivo, alcanzar satisfacer las exigencias del consumidor y también de la empresa, lo cual hará un gran cambio y mejora del servicio principalmente.

Logrará también mejorar el ambiente laboral logrando que el personal se sienta completamente augusto laborando.

1.6. Formulación del problema

1.6.1. Problema Principal

¿Cómo la aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.?

1.6.2. Problemas Específicos

¿Cómo la aplicación del método del PDCA mejorará la confiabilidad en la empresa Dpaso Mamacona S? A.C?

¿Cómo la aplicación del método del PDCA mejorará satisfacción del cliente en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.?

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

1.7.2. Hipótesis Específicas

La aplicación del método del PDCA mejorará la confiabilidad en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

La aplicación del método del PDCA mejorará satisfacción del cliente en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

1.8.Objetivos

1.8.1. Objetivo General

Determinar cómo la aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

1.8.2. Objetivos Específicos

Determinar cómo la aplicación del método del PDCA mejorará la confiabilidad en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Determinar cómo la aplicación del método del PDCA mejorará satisfacción del cliente en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El tipo de la presente investigación es aplicativa:

Para TAM, VERA y OLIVEROS (2008) tiene como principal objetivo fundar nuevos procesos a partir de los conocimientos obtenidos desde la indagación estratégica para saber si estos pueden ser útilmente aplicados con o sin mayor delicadeza para los propósitos dados. La indagación que tendremos gracias a este tipo de indagación debería ser aplicada para cualquier situación. (Pag.147)

La investigación aplicada puede aportar nuevos hechos, como se alude la empresa cuenta con distintos problemas que serán objetivos principales de estudio mediante la aplicación del PDCA vamos a obtener una mejora en la calidad de servicio y de esta manera poder satisfacer con las necesidades de los clientes.

Por su nivel explicativo GALLARDO, Eliana (2017) afirma que busca la razón de los hechos, sucesos y fenómenos físicos o sociales a través de la relación causa-efecto. Explica también por qué ocurre cierto suceso y en que condición se encuentra o porque reacciona dos o más veces. Mediante estudios pueden ocuparse porque se dan las causas (post tacto), como las reacciones que da (investigación experimental) mediante un análisis de hipótesis. (Pág.54)

Por su enfoque es cuantitativa MONJE, Carlos (2017) dice que esta investigación está inspirada en el lado positivo, su enfoque usa una metodología que va más por el lado de las ciencias exactas, este punto ha llevado a que algunos investigadores de ciencias sociales a tomar este punto de referencia y a pasarlos a mecánicamente a un estudio social. En fin de esta investigación es hallar la explicación estableciendo que sean regulares, es decir, buscar leyes generales que explique el comportamiento social; con esto la ciencia debe ser exclusivamente mediante la observación directa, de la comprobación y la experiencia.

El conocimiento debe estar fundamentado por una análisis de acciones reales, para que se pueda realizar un análisis más objetivo y lo más razonable posible. (Pág. 11)

Por su diseño es experimental, cuasi experimental BAENA, Guillermina (2014) dice que, mediante la utilización de una variable experimental no verificada, es un requisito que sea estrictamente controlada, teniendo un propósito que es dar a conocer la forma y causa de ese

suceso propio. En este diseño no solo se ve las condiciones prácticas de realizar un experimento, sino que también se ve, en conclusión, se investiga más a fondo. (Pág.14)

Por su alcance momentáneo es longitudinal, según HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA (2016) dicen que este diseño recolecta datos a medida del tiempo, para poder hacer diferencias respecto al cambio que va teniendo. Por ejemplo, un investigador busca hacer un análisis de cómo va evolucionando los niveles de empleo durante 5 años en un lugar específico; es decir son estudios de seguimiento. Este diseño se divide en tres: tendencia, análisis evolutivo y panel. (Pág. 151). Es decir, este diseño me ayudará con mi investigación a recolectar datos información de los clientes y trabajadores para poder analizar las opiniones de mejora o errores que se están cometiendo para poder realizar una mejor atención.

2.2 Matriz de Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente

Llamamos variables independientes a que el investigador las selecciona libremente y se utilizan en la investigación para afirmar su relación en la variable dependiente. (Morales 2012, p.5)

$$\textit{Protocolo de actividades} = \frac{\textit{actividades programadas sin error}}{\textit{actividades programadas}}$$

2.2.1 Variable Dependiente

Son variables independientes porque el investigador las elige independientemente, la emplea en su investigación para confirmar su relación o influjo en la variable dependiente. (Morales 2012, p. 5)

$$\textit{Confiabilidad} = \frac{\textit{Servicios atendidos}}{\textit{Servicios Solicitados}}$$

$$\textit{Satisfacción del cliente} = \frac{\textit{Servicios atendidos} - \textit{reclamos}}{\textit{Servicios atendidos}}$$

Tabla 3: Matriz de Operacionalización de la variable.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
INDEPENDIENTE Metodo del PDCA	GUTIERREZ (2010).El ciclo PDCA o tambien conocido como PHVA (planear, hacer, verifica y actuar) es muy util para la estructura y mejora de proyectos ya que mejora la calidad y hace que sea mas productivo. Este ciclo es muy útil para buscar la mejora de distintas metodologias y para conseguir un resultado efectivo se debe seguir los pasos correctamente. (Pág.120)	Se aplica el PDCA al proceso de atención al cliente, el cual mediremos a través del cumplimiento del protocolo de actividades.	Índice de cumplimiento de actividades	Protocolo de actividades = $\frac{\text{actividades programadas sin error}}{\text{actividades programadas}}$	Razón
					Razón
DEPENDIENTE Calidad de Servicio	CHANG, Juan (2014). La calidad de servicio es estilo de comunicación, conducta y motivacio del personal, estos puntos influyen mucho en la imagen de la empresa y la impresión de la calidad de sus productos. Hay muchas variables que intervienen como que sea accesible, la cortesia, la credibilidad, seguridad pero lo mas importante es la profesionalidad. (Pág.33)	La calidad de servicio será medido por intermedio de la confiabilidad y la satisfacción del cliente.	Confiabilidad	Confiabilidad = $\frac{\text{servicios atendidos}}{\text{servicios solicitados}}$	Razón
			Satisfaccion del Cliente	satisfacción del cliente = $\frac{\text{servicios atendidos} - \text{reclamos}}{\text{servicios atendidos}}$	Razón

2.3. Población, muestra y muestre

2.3.1 Población

Según GARCÍA, REDING, LÓPEZ la población es un conjunto general de componentes del que se puede elegir la muestra y está conformado por elementos designados unidades de muestreo o unidades muestrales, con un lugar en espacio y tiempo. Las unidades de muestreo pueden ser personas, centros de estudios, colegios, universidades, entidades, etc. (Pag.219, 2013)

El servicio al cliente es aquel que se está midiendo durante 30 días laborables.

2.3.2 Muestra

HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA indican que la muestra es un subconjunto de la población sobre el cual se recaudarán datos, ya que tiene que definirse y limitarse previamente con exactitud, además de que debe ser específico de la población. El investigador procura que los resultados hallados en la muestra se generalicen en el sentido de que sean válidos los datos. (Pag.173, 2014)

El servicio al cliente es aquel que se está midiendo durante 30 días laborables

2.3.3 Muestreo

Para MARQUEZ la teoría del muestreo concede una técnica estadística de condición muy práctica que fácilmente busca tener datos de una población (personas, empresas, instituciones, etc.) en su totalidad utilizando tan solo una parte limitada de la misma, designada muestra, ya que es lógico pagando algún coste (calculable) en cuanto a la necesidad de las medidas poblacionales deducidas. (Pág.3, 2015)

La población y la muestra son iguales, por ello no hay muestreo.

2.3.4 Criterios de selección

Para el actual estudio los criterios de elección son:

Inclusión: Es aquel elemento o persona que tiene características particulares para ser propuesto en una investigación constituida.

- Criterios de inclusión: De lunes a domingo de 12:00 a 16:00.

- Criterios de exclusión: Los lunes es el día que no se realiza ningún servicio al público ya que la empresa DPASO MAMACONA S.A.C. no trabaja.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En este estudio, se empleará la observación y el análisis, técnicas importantes que nos ayudaran a reunir datos correctos, lo cual nos proporcionara recolectar información de lo que sucede durante el día en dicha empresa DPASO MAMACONA S.A.C. Por esta razón, tendremos datos apuntamos para luego efectuarlos y analizarlos para poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Técnicas que se usaran en la investigación:

Observación

Se podría analizar que, en la observación como un método de recopilación de datos, pero la observación, es un proceso riguroso de análisis, que proporciona determinar situaciones o también relacionar hipótesis, siendo por tanto un método científico. La observación, busca pretender como cualquier otro procedimiento científico, definir el problema o situación a observar, recopilación de información, detallar esos datos y explicar las conclusiones obtenidas. (Benguria, Martin, Valdés, Pastellides y Colmenarejo. 2010, Pág.4)

Para CAMPOS y LULE la observación presenta dos acepciones; la primera se vincula con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objetivo del estudio procedido de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos; y la segunda, como instrumento de investigación el cual se emplea de manera sistemática para conseguir información a través de los principios del método científico investigando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos. (Pág. 52, 2012)

En el actual proyecto se usará la técnica de observación, el cual nos ayudará a ver con claridad las causas establecidas y registrar bastante información suficiente para obtener una investigación satisfactoria, por lo tanto, se podrá mejorar realizándose un estudio.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará una herramienta que será una ficha de recopilación de datos que son necesarios para la evaluación.

Según ROBLEDO (2010), los instrumentos son aquellos en los cuales se pueden registrar los datos recolectados. (p.63)

a) Funciones

- Permite simplificar la búsqueda de los datos obtenidos.
- Ayuda a la estructura y la distribución de la información de forma eficaz por medio de las fichas.
- Concede el proceso de la información.
- Ayuda al registro la información determinada para ir armando poco a poco el marco de referencia y manifestar así el informe final de esta búsqueda.

2.4.3 Validez del instrumento

Para MOLINA se puede determinar la veracidad de un instrumento de medición pro medio la semejanza de alguna opinión externa, así mismo se debe tener en cuenta un modelo definido con el que se está considerando la autenticidad del instrumento. (2012, p.40)

SAENZ, GORJON, QUIROJA Y DIAZ dicen que la veracidad hace mención a una forma de cómo se realiza o ejecuta una investigación. La validez cuenta con tres tipos: validez de información, validez de criterio y validez de constructo. (2013, p.84)

Juicio de expertos

La evaluación mediante el juicio de expertos, método de validación cada vez más empleado en la investigación, consiste principalmente en requerir a una serie de personas de la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto. (Cabero y Llorente, 2013, p.14)

En la investigación se está tomado la opinión y certificación del instrumento por 3 expertos lo cual tienen experiencia en el tema, así como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 4: Juicio de expertos

N°	Apellidos y Nombres de los expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Dr. Bravo Rojas, Leonidas	✓	✓	✓
2	Ing. Soto Altamirano, Alejandro	✓	✓	✓
3	Ing. Astuñaupa Balvin, Victor	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración Propia

Dado el análisis hecho por los expertos, calificaron a la pertinencia, relevancia y claridad del instrumento como aplicable entonces se puede tener en cuenta que es una investigación viable.

2.4.4 Confiabilidad

BARON nos indica que la confiabilidad se asocia con la consistencia de la medición mediante diferentes condiciones, instrumentos, tiempo y distintos factores. Se puede indicar que la confiabilidad pretende que los resultados sean accesibles en cuanto a precisión del instrumento de medida. (2010, p.29)

La confiabilidad Test-Re-test consiste en el empleo del mismo instrumento a una misma muestra de entidades en dos o más ocasiones, bajo condiciones parecidas, los resultados de las pruebas reiteradas son relacionadas, esta relación es manifestada por el coeficiente de correlación. El intervalo entre las administraciones reiteradas cambia de acuerdo a la variable que se está analizando, no existe un criterio singular respecto a cuál debe ser el lapso apropiado entre la primera y segunda aplicación, la proporción de tiempo sobre la cual una variable es medida debe registrarse en el reporte. (Barón, 2010, p.32)

Dado que los instrumentos a utilizar se dan confeccionados con datos confidenciales por la misma empresa, por tal se asume su lealtad.

2.5 Método de análisis de datos

Según esta investigación aplicaremos los métodos brindados y analizaremos los datos recolectados, ya que obtendremos resultados que mostrarán una mejora para la empresa brindando una buena atención, definiendo si tenemos una adecuada hipótesis, y así obtener conclusiones satisfactorias.

Las tablas de datos nos proporcionaran la verificación de nuestras dimensiones de la variación de la calidad de servicio con la ayuda de los instrumentos de recopilación de datos que nos concederá la comprobación de la viabilidad de nuestra variable.

Después de haber alcanzado los datos, por consiguiente, debemos ejecutar el estudio de los mismos para así poder argumentar nuestra pregunta inicial, y así mismo aprobar o negar las hipótesis proyectadas en esta investigación. (Valderrama, 2013, p. 229)

Análisis descriptivo: Determinar las medidas de análisis central, desviación estándar, las características de comportamiento de la variable y sus dimensiones, esto mediante el uso del Excel y el software SPSS con el fin de comparar las hipótesis primero se fijará el comportamiento de aquellos datos de la serie a través del estadígrafo de normalidad. Como la serie tiene 30 datos usaremos el estadígrafo Shapiro de los resultados que se obtengan si la serie tiene comportamiento paramétrico usaremos T Student caso contrario Wilcoxon.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se muestra la información de la empresa DPASO MAMACONA, que fue facilitada con el propósito de obtener una mejora en la calidad de servicio en la empresa. De esta forma, se entregó la información y facilidades adecuadamente, para ser utilizadas en esta investigación. Y así mismo se tendrá en cuenta el permiso anticipado de cualquier actividad que participará, tomándose en cuenta todos los aspectos correspondientes.

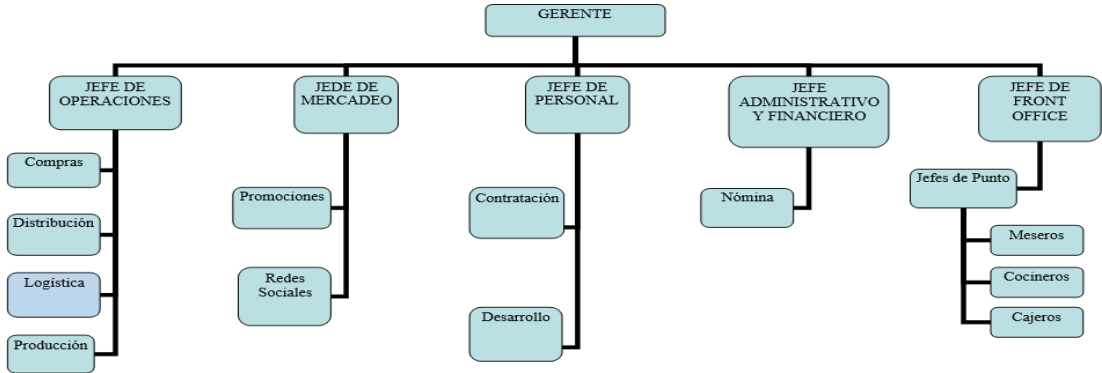
2.7. Desarrollo de la propuesta

2.7.1 Situación actual

Descripción de la empresa

DPASO MAMACONA S.A.C., ofrece una oportunidad de inversión en un rubro inigualable, difundiendo cultura a través del Caballo Peruano de Paso. Se caracteriza por una impecable decoración temática del Caballo Peruano de Paso, provocando un impacto visual y experiencia de gran atractivo, acompañado de expresiones culturales como las danzas y la gastronomía peruana.

Gráfico 7: Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica 4 podemos apreciar la estructura organizacional, que nos permite ver que el gerente, el jefe de operaciones, jefe de mercadeo, jefe de personal, jefe administrativo, financiero y el jefe de pront office están vinculados durante todo el proceso de atención que se efectúan a nuestros clientes.

Actualmente dicha empresa no tiene algún régimen de técnicas o procesos, sin embargo, si tiene la ambición de crecer y evolucionar siempre en el mercado para así poder dar una mejor calidad de servicio.

En un principio la oficina administrativa estaba ubicada dentro del restaurant en el distrito de Lurín, pero debido al crecimiento tomaron la decisión con fines de mejora y también comodidad a su personal mudarse al distrito de Miraflores para un mayor acercamiento con sus clientes.

Esta empresa no cuenta con ningún proceso, no tienen parámetros y procedimientos establecidos, tampoco cuenta con registro de datos reales, por ello que suceden muchas fallas que hace que la producción de trabajo sea más lenta y baja.

Del análisis de la situación actual se ha podido verificar que no se cuenta con un protocolo de atención a los clientes lo cual provoco el cometer una serie de errores e inconformidades. La implementación del nuevo protocolo ha sido coordinado y aprobado por la actual gerencia de la empresa, se espera que con su implementación se reduzca el nivel de errores que se presenta en la atención al cliente.

Evaluación del proceso

Primero realizaremos la visualización general de las actividades y sus relaciones, después de eso podemos priorizar y analizar las actividades del cual se va a mejorar.

Finalmente procederemos a desarrollar la identificación de las actividades y evaluaremos si están cumpliendo con el protocolo establecido.

2.7.1.1 Proveedores

Para la selección de proveedores se debe tener como idea principal, la capacidad del proveedor para el progreso y laborar bajo políticas de cofabricación pero sin desprenderse de las características apreciadas tradicionalmente como la calidad brindada, el servicio dado, el precio y los planes de pago. También, implica una decisión se puede resultar bastante complicada, ya que a la naturaleza y a la diversidad de los productos y servicios que se consiguen y de las variaciones cualitativas y cuantitativas en la conducta de la demanda. (Sánchez, Castellón y Ortiz, 2009, Pág. 148)

La empresa de DPASO MAMACONA S.A.C cuenta con proveedores tanto de bebidas agua mineral, gaseosa, vinos, licores, etc. para todo su público en general. También al ser una empresa única en su rubro a denominado a sus tragos con nombres propios que solo lo puedes encontrar en el restaurante.

En cuanto a los insumos para los alimentos las compras se realizan en el súper mercado Makro, por que cuenta con precios bajos ya que se realiza las compras al por mayor (para una semana) y también, la empresa Dpaso ha ofrecido vales descuentos a los clientes de Makro para que disfruten del almuerzo y show del restaurante.

2.7.1.2 Clientes

La empresa DPASO MAMACONA S.A.C. va dirigido a todo público en general, ya que cuenta con un ambiente familiar por su temática de caballos de paso provocando un impacto visual agradable, también cuenta con variados platos típicos peruanos acompañado de un show artístico donde podremos vivir una tarde de peruanidad. Acabado el almuerzo la empresa nos mostrará un show de Caballos Peruanos de Paso y para finalizar los clientes también podrán montarlos llevándose una experiencia inolvidable.

2.7.1.3 Platos Bandera

La empresa cuenta con un variado bufet desde platos marinos, sopas, guisos y para finalizar postres, entre ellos tenemos:

- ✓ Chupe de camarones
- ✓ Solterito
- ✓ Causa
- ✓ Ceviche
- ✓ Tiradito
- ✓ Arroz con mariscos
- ✓ Arroz con pollo
- ✓ Lomo saltado
- ✓ Tallarines
- ✓ Cau Cau
- ✓ Oyuquito
- ✓ Carapulcra
- ✓ Ají de gallina
- ✓ Seco de Carne
- ✓ Picante de Mariscos
- ✓ Mazamorra Morada
- ✓ Arroz con Leche
- ✓ Picadores

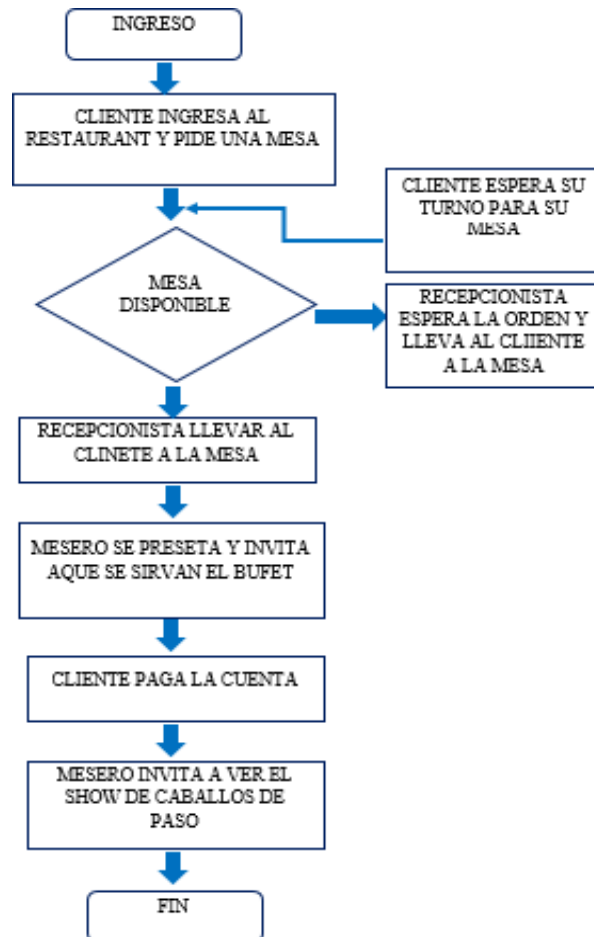
Acompañado de danzas de la costa sierra y selva

- ✓ Zamacueca
- ✓ Selva
- ✓ Marinera Norteña
- ✓ Huaylas
- ✓ Valicha
- ✓ Alcatraz
- ✓ Show de caballos de paso
- ✓ Cabalgatas pro la playa

2.7.1.4 Proceso

Como ya mencionamos esta empresa cuenta con un proceso, dirigido haciendo el trabajador mostrando también el proceso de atención que se le da al cliente, además se muestra en este proceso a donde se dirige el cliente desde que ingresa a la empresa.

Gráfico 8: Diagrama de fases para una buena atención



Fuente: Elaboración propia

2.7.1.5 Producción

En la tabla 6, vamos a mostrar la producción que ha tenido la empresa en lo que va del año que son la venta de entradas al restaurante, ya que la empresa no ofrece ventas por plato sino es comida libre (bufet).

En esta tabla se puede visualizar la producción de la empresa entre la venta mensual que obtiene la empresa adicional de los eventos corporativos que son eventuales, a su vez también las cabalgatas.

Tabla 5: Producción de Tickets vendidos

Mes	Número de clientes
Enero	1050
Febrero	1000
Marzo	825
Abril	830
Mayo	932
Junio	900
Julio	1200
Agosto	950
Septiembre	1020
Octubre	985

Fuente: Elaboración propia

2.7.1.6 Ventas

En la tabla 6 mostraremos los ingreso que ha tenido la empresa en lo que va del año, como sabemos es una empresa bufet que tiene un costo por persona muy aparte de las bebidas, es decir el ticket de ingreso consta de comida y show artístico.

Tabla 6: ingreso de ventas por consumo

Mes	Ingreso
Enero	S/.115 500.00
Febrero	S/. 11 000.00
Marzo	S/. 90 750.00
Abril	S/.91 520.00
Mayo	S/.102 520.00
Junio	S/.101 200.00
Julio	S/.132 000.00
Agosto	S/.104 500.00
Septiembre	S/.112 200.00
Octubre	S/.108 350.00

Fuente: Elaboración propia

2.7.1.7 Indicador de Calidad de Servicio

Para empezar con el análisis de la propuesta de mejora, estamos buscando una mejor atención para el cliente, diariamente estamos evaluando la calidad de servicio que está brindando el personal desde los servicios que logra atender hasta los reclamos que pueden presentar los clientes lo cual son impide brindar un excelente servicio.

$$\text{Confiabilidad} = \frac{\text{servicios atendidos}}{\text{servicios solicitados}}$$

Tabla 7: Datos de Confiabilidad

Dias laborados	servicios solicitados	servicios atendidos	CONFIABILIDAD
1	50	38	0.76
2	64	42	0.66
3	37	29	0.78
4	75	60	0.80
5	88	77	0.88
6	120	106	0.88
7	180	162	0.90
8	57	54	0.95
9	70	66	0.94
10	45	42	0.93
11	83	80	0.96
12	96	93	0.97
13	137	135	0.99
14	192	187	0.97
15	51	50	0.98
16	67	65	0.97
17	40	37	0.93
18	79	76	0.96
19	94	90	0.96
20	114	110	0.96
21	178	174	0.98
22	59	57	0.97
23	60	56	0.93
24	41	38	0.93
25	75	73	0.97
26	83	80	0.96
27	134	132	0.99
28	199	198	0.99
29	67	67	1.00
30	58	58	1.00

Fuente: Elaboración Propia

Dado el resultado de la tabla 8 podemos analizar que ha habido una mejora en los últimos días, ya que se ha realizado una evaluación diaria de los servicios que solicitaron los clientes y también analizando por qué no se ha podido complacer con todos los pedidos. Dando como

resultado la confiabilidad que podemos tener con nuestros empleadores logrando reducir diariamente mejorando la atención y pudiendo cumplir las expectativas de nuestros clientes.

$$Satisfaccion\ del\ cliente = \frac{servicios\ atendidos - reclamos}{servicios\ atendidos}$$

Tabla 8: Datos de Satisfacción del cliente

Días Laborados	Servicios Atendidos	Reclamos	Servicios Atendidos	Satisfacción del Cliente
1	38	7	38	0.82
2	42	5	42	0.88
3	29	4	29	0.86
4	60	8	60	0.87
5	77	6	77	0.92
6	106	7	106	0.93
7	162	9	162	0.94
8	54	5	54	0.91
9	66	4	66	0.94
10	42	4	42	0.90
11	80	7	80	0.91
12	93	5	93	0.95
13	135	7	135	0.95
14	187	2	187	0.99
15	50	1	50	0.98
16	65	2	65	0.97
17	37	3	37	0.92
18	76	2	76	0.97
19	90	3	90	0.97
20	110	3	110	0.97
21	174	2	174	0.99
22	57	2	57	0.96
23	56	1	56	0.98
24	38	1	38	0.97
25	73	1	73	0.99
26	80	2	80	0.98
27	132	0	132	1.00
28	198	1	198	0.99
29	67	0	67	1.00
30	58	0	58	1.00

Fuente: Elaboración Propia

En el Tabla 8 podemos analizar la satisfacción del cliente logrando en los últimos días de evaluación una mejora, evaluando los servicios atendidos y los reclamos que han podido tener los laboradores, por medio de eso hemos observado y corregido ciertos errores que se han estado cometiendo.

Hoy en día hemos logrado satisfacer todos los pedidos de nuestros clientes con un constante análisis para un mejor servicio.

Después de la aplicación de la propuesta, logrando con el objetivo de la investigación como podemos observar en el Tabla 9 son brindan los resultados de la calidad de servicio que se ha dado durante los días de evolución dando como conclusión la mejora de calidad de servicio satisfactoria.

$$\text{Calidad de servicio} = \text{Confiabilidad} \times \text{Satisfacción del Cliente}$$

Tabla 9: Calidad de servicio

Días laborados	Confiabilidad	Satisfacción de Cliente	Calidad de Servicio
1	0.76	0.82	0.62
2	0.66	0.88	0.58
3	0.78	0.86	0.68
4	0.80	0.87	0.69
5	0.88	0.92	0.81
6	0.88	0.93	0.82
7	0.90	0.94	0.85
8	0.95	0.91	0.86
9	0.94	0.94	0.89
10	0.93	0.90	0.84
11	0.96	0.91	0.88
12	0.97	0.95	0.92
13	0.99	0.95	0.93
14	0.97	0.99	0.96
15	0.98	0.98	0.96
16	0.97	0.97	0.94
17	0.93	0.92	0.85
18	0.96	0.97	0.94
19	0.96	0.97	0.93
20	0.96	0.97	0.94
21	0.98	0.99	0.97
22	0.97	0.96	0.93
23	0.93	0.98	0.92
24	0.93	0.97	0.90
25	0.97	0.99	0.96
26	0.96	0.98	0.94
27	0.99	1.00	0.99
28	0.99	0.99	0.99
29	1.00	1.00	1.00
30	1.00	1.00	1.00

Fuente: Elaboración Propia

2.7.2 Plan de Aplicación de la Mejora

2.7.2.1 Planificación

Se hizo un análisis correspondiente de los resultados obtenidos sobre la atención que realiza el personal de la empresa DPASO MAMACONA; que se dedica netamente en la atención del cliente y su meta es poder satisfacer las necesidades de todos sus clientes ya sea tanto en la comida variada que ofrece, también en la calidad de servicio que brinda su personal el

cual también se pudo determinar que no está completamente capacitado, enfocándonos netamente con los clientes con respecto a las solicitudes de los clientes se determina que algunos de ellos no salen satisfechos por la atención brindada; ya que mucho de ellos no están atendiendo los pedidos por ende reclaman. Se determinará algunos inconvenientes que debido a la rotación constante del personal, los nuevos ingresos no cuentan con un debido conocimiento del proceso; eso hace que el personal no sepa actuar ante algún inconveniente del cliente también el exceso de clientes que es mayormente los fines de semana, también con todas las solicitudes por eso muchas veces nos han solicitado el libro de reclamaciones donde persisten en la deficiente atención del personal, que como ya se mencionó en muchas veces no se está cumpliendo las solicitudes de los mismos.

Tabla 10: Análisis de la problemática

N°	CAUSA	ORIGEN	SOLUCION	HERRAMIENTA
1	Pozronal no capacitada	*No hay capacitacion Pozronal nueva en el rubro	Capacitacion mensual	Capacitacion
2	Rotación del Pozronal	*Falta excesiva del pozronal	Comprara de Arntencion	Inspección
3	Pozronal sin indumentaria correcta	*No van las Epp's correctamente	Verificación del pozronal antes de ingresar al trabajo	Inspección
4	Imagen descuidada del pozronal	*Pozronal con poca cuidado del area (caballa larga, uñas descuidadas)	Control de imagen del pozronal	Inspección
5	Corno malortada partitempa	*Canqoladora en malortada *Exceso de compra	Reparación de canqoladora	Control de inventario
6	Exceso de compra	*No hay una ortodística de inumar *No hay inumar caca	Ortodística romana de una de inumar	Control de inventario
7	Falta de proveedor localizar	*Localité fuera de Lima	Control de inumar para evitar la falta de inumar	Control de inventario
8	Canqoladora en malortada	*No hay mantenimiento *Poca control de maquinaria	Verificación y reparacion de maquina	Mantenimiento
9	Cocina industrial deteriorada	*No hay limpieza constante *Cocina Oxidada	Control de maquinaria	*Mantenimiento *TPM
10	No hay mantenimiento constante	*Falta de organización *Poca preocupacion de limpieza	Organizacion de mantenimiento de maquina	Mantenimiento
11	Remodelación en el establecimiento	*Españar Reducir *Ambiente deteriorada	Mejora de imagen del establecimiento	Mantenimiento
12	Cambia brusca del clima	*Clima en constante cambio	Talda en portar libro (zhau de caballar)	Mantenimiento
13	Las altas temperaturas pueden dañar el producto terminado	*Camida al aire libre *Poca cuidado de alimentar	adicar implementar para cada camida (fria y caliente)	Mantenimiento
14	Malalar por la poca limpieza en las establecimientos de las caballar	*No hay limpieza constante *No hay organización en la limpieza	Verificación y limpieza constante	Mantenimiento
15	Infirmitad en atención	*No cumplen con un protocolo de actividad	Implementar un protocolo de actividad	PDCA Kaizen
16	Control de inumar adecuado	*Preparacion excesiva de alimentar	Control de cliente	Control de inventario
17	Inadecuada verificación de comprar	*No verifican la compra que se realiza	Verificación de las comprar	Control de inventario
18	Indicador no definida	*No hay control de cliente *No hay control de inumar	Control del análisis que se realizará	Práctica de vender
19	No hay indicador de mermar	*Saborear de camida	Control de preparacion de inumar	TPM
20	No hay indicador de cliente romano	*No hay un control aproximado de ingresar	Verificar las ingresar romano para célula de inumar aproximada	Práctica de vender

Fuente: Elaboración Propia

Después de lo percibido se pondrá en marcha una propuesta de mejora, adicional de la contante capacitación que tendrá el personal de atención (meseros), también una carta de compromiso para evitar reemplazos y faltas. Así mismo también se tendrá en cuenta mejorar el protocolo de las actividades que se tiene actualmente el cual muchos de ellos incumplen con dicho proceso, por ende, se ha observado que por ese motivo ocurren muchas fallas en la atención que se brinda al cliente.

También se hará una medición de resultados para así poder tener en mente cual es la situación actual de la empresa en atención, así mismo poder reducir las fallas del personal tanto en atención al cliente como también la imagen que están brindando.

De esta forma se espera cumplir con las perspectivas trazadas para poder ofrecer una buena calidad de atención al cliente, cumpliendo con todas las necesidades de los mismos.

Tabla 11: Cronograma de aplicación del PDCA

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PDCA													
FASES	Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL	
FASE I	ETAPA 1	IDENTIFICAR EL PROYECTO	■										
	ETAPA 2	ANALIZAR LA SITUACION ACTUAL		■	■								
	ETAPA 3	ANALIZAR LAS CAUSAS			■	■							
	ETAPA 4	PLANIFICAR SOLUCIONES				■	■						
FASE II	ETAPA 5	IMPLEMENTAR				■	■	■	■				
FASE III	ETAPA 6	MEDIR RESULTADOS							■	■			
FASE IV	ETAPA 7	PREVENIR PORBLEMAS VERIFICANDO									■	■	
	ETAPA 8	CONCLUSIONES										■	■

Fuente: Elaboración Propia

Analizando el estado de la empresa DPASO MAMACONA, se podrán realizar diversos planes de acción para la mejora de la situación, estos proporcionaran una mejora en los indicadores, luego de las evaluaciones se tomaron las siguientes decisiones de la mano con el gerente general y también el administrador de la sede:

- Elaborar un protocolo de actividades, definiendo el proceso que se va a realizar desde que el cliente llega al establecimiento.
- Realizar un acta en cual se pueda evaluar cuantas solicitudes están siendo atendidas, las que no son atendidas y cuantos reclamos de tiene por día.
- Establecer un cronograma de capacitación al personal quincenalmente, que puede realizarse de 8 am a 10 am de lunes a jueves, ya que la atención al público es a partir de las 12:00 H.

- La mejora de recepción de clientes, el cual se adquirirán los intercomunicadores entre la recepción y el organizador de mesas para así poder evitar la demora a su vez tengan un mejor orden.
- Talleres de cata de vino para el personal, ya que contamos con ese servicio y todos desconocen de ello, y la empresa debe brindar un servicio completo a la necesidad del cliente para así se cumpla con las necesidades.
- Realizar el acta de compromiso de inasistencias para así evitar el reemplazo de un personal que no esté capacitado para la atención del cliente.
- Contratar un personal de recepción bilingüe (español e inglés) ya que contamos con muchos clientes extranjeros y muchas veces no se puede atender de una manera correcta por el poco entendimiento que se tiene ya que unos de nuestros meseros cuentan con un inglés básico.
- Participar en cursos de atención al cliente para restaurantes.

Tabla 12: Presupuesto

PRESUPUESTO				
ITEM	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL
1	Walkie Talkie (Intercomunicador)	2	S/. 185.00	S/. 370.00
2	Asesor de servicio	8	S/. 100.00	S/. 800.00
3	Hojas bond (1 paquete)	1	S/. 15.00	S/. 15.00
4	Lapiceros	10	S/. 1.00	S/. 10.00
5	Epps del personal (3 juegos)	42	S/. 78.00	S/. 3,276.00
TOTAL				S/. 4,471.00

Fuente: Elaboración Propia

2.7.3 Implementación de la mejora

La implementación del método del PDCA nos da la facilidad que sea utilizado en diversos procesos dentro de una empresa ya que se puede aplicar en forma general (toda la empresa), área y también en el proceso específico, al aplicar este método para la mejora de la calidad de servicio, ha dado resultados de forma positiva, ya que se ha venido cumpliendo los puntos aprobados por el gerente, el primer punto fue mejorar el protocolo de atención el cual se está cumpliendo por parte del personal y se está trabajando de forma más ordenada , de igual

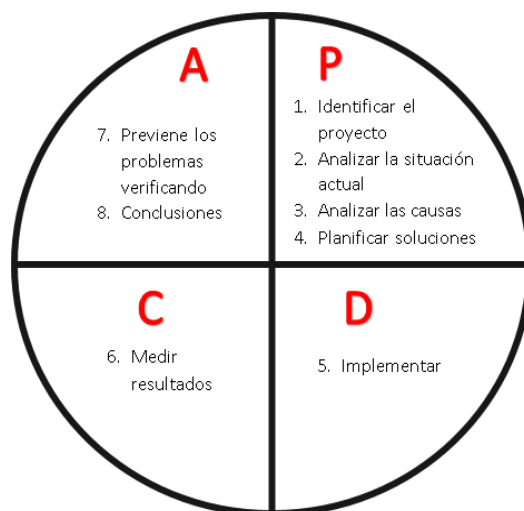
forma con el formato de solicitudes de los clientes hemos podido percibir el déficit de atención que tenía el personal ya que muchas veces no cumplía con las atenciones, en dicho formato se vio reflejado cuantas solicitudes eran atendidas, cuantas no eran atendidas y también los reclamos.

El seguimiento constante que se ha tenido con la atención ha sido favorable el cliente se retira satisfecho ya que se está cumpliendo son las solicitudes de los mismos, se asignó a cada mesero responsable de un número de mesas el cual se hará cargo del servicio de los mismos. Según cada operación considerada para la mejora que se busca alcanzar, no solo para obtener resultados positivos, sino que las fiabilidades de esos sean favorables.

Fases de aplicación de la mejora PDCA

Aquí explicaremos paso a paso la aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona y así poder darle una solución.

Gráfico 9: Fases del PDCA



Fuente: Elaboración Propia

Aplicación del PDCA

Según el plan de mejorará que se está aplicando con el método del PDCA, se hará un análisis de los puntos que se ha propuesto para poder lograr lo planteado.

Con estas fases se podrá analizar mejor la situación de la empresa, que problemas están causando y por finalizar podremos darle solución a la empresa mejorando el área de atención al cliente.

FASE I: PLAN

En esta primera fase se va a seleccionar los problemas más importantes que están originando la baja calidad de servicio en la empresa, luego del análisis que se hizo con el diagrama Ishikawa se delimitara los problemas.

ETAPA 1: IDENTIFICAR EL PROYECTO

Referente al análisis que se ha efectuado la realidad problemática en el diagrama Ishikawa (gráfico 4), en el diagrama Pareto (gráfico 5) y en la parte 2.7.1, se establece las causas que merecen atención son:

A: Demora en atención al cliente

B: Protocolo de atención

C: Desconociendo del protocolo

D: Falta de indicadores de gestión

En este paso se realizará la planificación para la mejora que se está planteando, se hará un análisis en la empresa para poder identificar el problema, luego se propondrá el plan que se va a realizar.

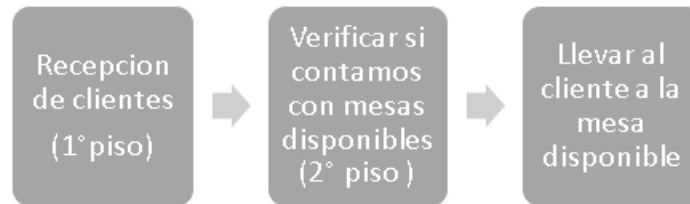
ETAPA 2: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL

En esta etapa se evaluará la problemática que se encuentra en la empresa, luego de haber identificado las 4 causas que originan del déficit de atención al cliente. Por este motivo es que se está originando un déficit en la atención y se pondrá en análisis para ver en que está afectando a la empresa.

A: Demora en atención al cliente:

En esta etapa vemos que el cliente espera un tiempo aproximado de 10 minutos para ser colocado en una mesa que se encuentra disponible en el segundo nivel, teniendo en cuenta que la persona de recepción debe subir a verificar y coordinar con el encargado del segundo nivel que mesas está disponibles.

Gráfico 10: Proceso de atención



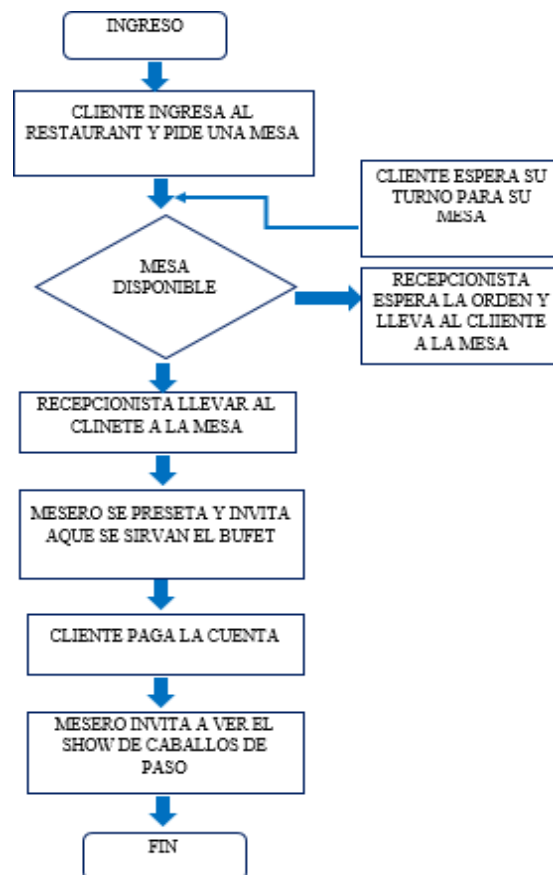
Fuente: Elaboración propia

B: Protocolo de atención:

A la empresa le falta tener un protocolo de actividades, pero se adicione uno el cuallo podemos observar en el gráfico N° 10. Analizando se van a realizar mejoras ya que se ha observado que tiene un cierto déficit de atención.

Como podemos observar en el proceso que se estableció en la empresa se encuentra el trabajador y también el cliente, por ende, se tendrá que hacer una modificación para poder evaluar solo al trabajador para así poder darles un proceso establecido.

Gráfico 11: Pre test Protocolo de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

C: Desconocimiento del protocolo

Se ha podido observar que el personal no está capacitado para brindar una atención correcta al cliente, la empresa recibe personas de todo el mundo, el cual debemos de dar una buena atención. Muchas veces el personal no cuenta con los EPP's por lo cual no da una muy buena imagen.

D: Falta de indicadores de gestión

Se ha identificado que en reiteradas oportunidades el cliente no sale satisfecho debido a que el personal no cumple con todas las solicitudes que realiza el cliente. Eso implica que no hayamos cumplido con las expectativas del cliente.

Por ende, se plantea tener un mejor control en este punto que será uno de los principales para poder ayudar a nuestro trabajador a dar un mejor servicio al comensal.

Tabla 13: Pre test Calidad de Servicio

Días laborados	Confiabilidad	Satisfacción de Cliente	Calidad de Servicio
1	0.76	0.82	0.62
2	0.66	0.88	0.58
3	0.78	0.86	0.68
4	0.80	0.87	0.69
5	0.88	0.92	0.81
6	0.88	0.93	0.82
7	0.90	0.94	0.85
8	0.95	0.91	0.86
9	0.94	0.94	0.89
10	0.93	0.90	0.84
11	0.96	0.91	0.88
12	0.97	0.95	0.92
13	0.99	0.95	0.93
14	0.97	0.99	0.96
15	0.98	0.98	0.96
16	0.97	0.97	0.94
17	0.93	0.92	0.85
18	0.96	0.97	0.94
19	0.96	0.97	0.93
20	0.96	0.97	0.94
21	0.98	0.99	0.97
22	0.97	0.96	0.93
23	0.93	0.98	0.92
24	0.93	0.97	0.90
25	0.97	0.99	0.96
26	0.96	0.98	0.94
27	0.99	1.00	0.99
28	0.99	0.99	0.99
29	1.00	1.00	1.00
30	1.00	1.00	1.00

Fuente: Elaboración Propia

ETAPA 3: ANALIZAR LAS CAUSAS

En esta fase se observarán las razones que están originando dudas en el proyecto, ya que se realizó un análisis general de la empresa y se pudo deducir con claridad que está generando el déficit de atención.

A: Demora en atención al cliente:

El problema que genera este punto es el fastidio del cliente por no ser atendido rápidamente, ya que el personal de recepción tiene que ir al segundo piso a verificar las mesas disponibles, dejando al cliente en el primer piso.

Gráfico 12: Corrección de demora en atención al cliente



Fuente: Elaboración propia

B: Protocolo de atención:

El problema que se generó en este protocolo es la recepción, también se está poniendo responsable un encargado de mesa por zona para así podemos dar una mejor atención al cliente. También se ha analizado que el protocolo que tienen actualmente está mezclado entre el cliente y el personal.

Gráfico 13: Corrección del Protocolo



Fuente: Elaboración Propia

C: Desconocimiento del protocolo:

La empresa no cuenta con capacitaciones al personal el cual hace que no se pueda dar una muy buena imagen al cliente. Por ende, se pondrá un listado para así poder plantear las capacitaciones a todo el personal.

Tabla 14: Lista de trabajadores

CRONOGRAMA DE CAPACITACION 8:00AM - 10:00 AM								
LABORADORES	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	01-mar	15-mar	01-abr	15-abr	01-may	15-may	01-jun	15-jun
HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL								
EVARISTO CAPILO TEOFILO								
ZEVALLS BAZAN ZENON								
TORRES VILLANUEVA TEODORO								
ROJAS SANDOVAL CLEVER								
LLANOS ALEJANDRIA JOSE								
BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER								
SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO								
HEREDIA DELGADO MARX ENGEL								
HUARACA DE LA CRUZ ANDY								
VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR								
COTABRAZO ADVINCULA NIKKI								
CARO TUESTA VICTOR ALBERTO								
TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN								

Fuente Elaboración Propia

D: Falta de indicadores de gestión:

Debido a las quejas que se han tenido en el tiempo, se realizará una evolución a cada laborador para poder saber por qué no se está brindando una atención adecuada.

FASE 4: PLANIFICAR SOLUCIONES

A: Demora en atención al cliente:

Después de analizar el problema se ha propuesto el uso de un intercomunicador entre la recepción de clientes con el encargado del segundo nivel para que el proceso de ubicación y atención sea mucho más rápido y así también darle facilidades a nuestro personal.

B: Protocolo de atención:

Se realizarán capacitaciones quincenales al personal dentro del horario de trabajo dividido en dos grupos, para así poder mejorar en este punto el cual es fundamental.

C: Desconocimiento del protocolo:

Se realizarán capacitaciones quincenales al personal dentro del horario de trabajo dividido en dos grupos, para así poder mejorar en este punto el cual es fundamental.

D: Falta de indicadores de gestión:

Analizando el problema se realizará una evaluación por cada mesero, para poder analizar cuantas solicitudes están cumpliendo y cuantas no para así poder saber si estamos cumpliendo con una correcta atención. Así mismo, se asignarán meseros por zona si fuera el caso que tengamos un exceso de clientes.

FASE II: DO

Dado los análisis referentes al plan que se va a realizar para aplicar una mejora en la atención del cliente, se va a aplicar las soluciones propuestas así mismo poder saber si lo implementado da una mejora.

Después de un análisis se ha planteado algunas soluciones el cual puedan mejorar la atención en la empresa DPASO MAMACONA, en este paso vamos a implementar todos los planes que se han propuesto iniciando desde que el cliente llega mejorando el tiempo de recepción, también mejorando el protocolo que se realiza durante el tiempo que el cliente está en el restaurante.

A: Demora en atención al cliente:

Como primer punto realizamos la compra de los intercomunicadores para poder agilizar la ubicación del cliente en su respectiva mesa, se ha visto reflejado en una mejora de tiempos en la atención, ya que el cliente no espera que la recepción suba a verificar y acordar con el encargado del segundo nivel.

Como podemos apreciar en el gráfico (12) que el recepcionista iba al segundo nivel a verificar la mesa disponible generando una demora de 10 minutos aproximadamente, ahora estamos implementando el intercomunicador para que el recepcionista y encargado de mesas coordinen y pueda confirmar lo solicitado evitando también que el recepcionista abandone al cliente.

Gráfico 14: Atención al cliente

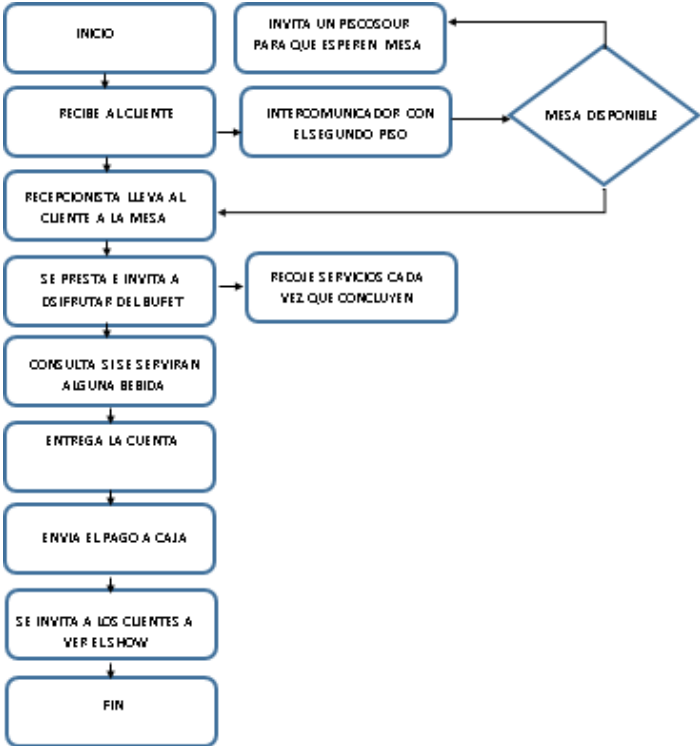


Fuente: Elaboración Propia

B: Protocolo de atención:

Después del análisis que se realizó en el primer protocolo de actividades, se ha adicionado el intercomunicador que hace que la atención sea mucho más rápida así también se está dando la facilidad al trabajador de no movilizarse hasta el segundo piso, también se adiciono el recojo de servicios (platos y cubiertos) como se pudo observar cada vez que el cliente acaba con sus alimentos se juntaban y eso ocasionaba la incomodidad de nuestros comensales o también ellos mismos llevaban sus platos.

Gráfico 15: Modificación de Protocolo de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15: Análisis de cumplimiento de protocolo de actividades

DÍA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS SIN ERROR	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO
1	7	10	0.7
2	6	10	0.6
3	7	10	0.7
4	8	10	0.8
5	9	10	0.9
6	7	10	0.7
7	7	10	0.7
8	7	10	0.7
9	8	10	0.8
10	9	10	0.9
11	7	10	0.7
12	8	10	0.8
13	8	10	0.8
14	8	10	0.8
15	7	10	0.7
16	9	10	0.9
17	9	10	0.9
18	9	10	0.9
19	9	10	0.9
20	8	10	0.8
21	8	10	0.8
22	8	10	0.8
23	10	10	1
24	10	10	1
25	10	10	1
26	10	10	1
27	10	10	1
28	10	10	1
29	10	10	1
30	10	10	1

Fuente: Elaboración Propia

C: Desconocimiento del protocolo:

Se está elaborando un cronograma de capacitación el cual el personal va a tener que asistir dentro del horario laboral, en dicho cronograma está incluido también mensualmente clases de etiqueta y cata ya que ofrecemos vinos y el personal desconoce la diversa clase de vino que contamos, también se enseñara el uso de los EPP's que cada uno debe utilizar.

Como pudimos apreciar nuestros laboradores no erancapacitados y muchos de ellos eran su primer empleo o también nunca habían trabajado en el rubro, por consiguiente, no tenían el conocimiento como poder dar un buen servicio al cliente y también como poder solucionar tal vez ante algún inconveniente.

Tabla 16: Cronograma de Capacitaciones

CRONOGRAMA DE CAPACITACION 8:00AM - 10:00 AM								
LABORADORES	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	01-mar	15-mar	01-abr	15-abr	01-may	15-may	01-jun	15-jun
HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL								
EVARISTO CAPILLO TEOFILO								
ZEVALLS BAZAN ZENON								
TORRES VILLANUEVA TEODORO								
ROJAS SANDOVAL CLEVER								
LLANOS ALEJANDRIA JOSE								
BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER								
SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO								
HEREDIA DELGADO MARX ENGEL								
HUARACA DE LA CRUZ ANDY								
VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR								
COTABRAZO ADVINCULA NIKKI								
CARO TUESTA VICTOR ALBERTO								
TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN								

Fuente: Elaboración Propia

El mayor problema de atención al cliente que es el punto que queremos mejorar es las solicitudes que el cliente pide al personal, se ha hecho una evaluación durante un mes para poder analizar diariamente y ver el error.

Por ende, se ha realizado un cronograma de protocolo de actividad para que el trabajador pueda brindar una mejor atención al cliente, en esta capacitación se le brindará la asesoría necesaria para aprender el uso de los Epp's que le brinda la empresa y también la forma correcta de atención.

D: Falta de indicadores de gestión

Para este problema se ha realizado un análisis durante un mes para poder hallar la calidad de servicio que se está brindando, sabiendo si nuestro personal está cumpliendo con los servicios solicitados y saber también si están habiendo reclamos, para poder hallar la confiabilidad y satisfacción del cliente. En este análisis se obtendrán resultados para así poder saber el cumplimiento del personal.

Tabla 17: Confiabilidad

Día Laborado	Pedidos Solicitado	Pedidos Atendido	Confiabilidad
1	136	119	0.88
2	131	117	0.89
3	129	116	0.90
4	123	100	0.81
5	136	120	0.88
6	137	120	0.88
7	125	119	0.95
8	128	125	0.98
9	111	105	0.95
10	143	135	0.94
11	122	118	0.97
12	121	119	0.98
13	118	112	0.95
14	144	140	0.97
15	118	116	0.98
16	112	109	0.97
17	126	125	0.99
18	135	134	0.99
19	119	117	0.98
20	151	144	0.95
21	150	148	0.99
22	153	150	0.98
23	145	144	0.99
24	132	129	0.98
25	124	120	0.97
26	139	136	0.98
27	155	155	1.00
28	137	137	1.00
29	152	152	1.00
30	146	146	1.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18: Reclamos

DÍA	N RECLAMOS
1	6
2	6
3	5
4	4
5	6
6	6
7	4
8	4
9	4
10	3
11	3
12	2
13	2
14	3
15	3
16	3
17	2
18	2
19	2
20	2
21	1
22	1
23	0
24	0
25	0
26	0
27	0
28	0
29	0
30	0

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19: Satisfacción del Cliente

DIAS	SERVICIOS ATENDIDOS	RECLAMOS	SERVICIOS ATENDIDOS	SATISFACCION DEL CLIENTE
1	119	6	119	0.95
2	117	6	117	0.95
3	116	5	116	0.96
4	87	4	87	0.95
5	99	6	99	0.94
6	112	6	112	0.95
7	119	4	119	0.97
8	113	4	113	0.96
9	105	4	105	0.96
10	131	3	131	0.98
11	118	3	118	0.97
12	109	2	109	0.98
13	104	2	104	0.98
14	133	3	133	0.98
15	108	3	108	0.97
16	109	3	109	0.97
17	97	2	97	0.98
18	125	2	125	0.98
19	107	2	107	0.98
20	144	2	144	0.99
21	148	1	148	0.99
22	150	1	150	0.99
23	144	0	144	1.00
24	129	0	129	1.00
25	116	0	116	1.00
26	132	0	132	1.00
27	155	0	155	1.00
28	137	0	137	1.00
29	152	0	152	1.00
30	146	0	146	1.00

Fuente: Elaboración Propia

FASE III: Check

Medición de Resultados

Se ha podido verificar en el transcurso de los días de evaluación, se puede mejorar la distribución de cada personal para poder brindar una mejor atención, así mismo el pedido de los clientes ya sea por bebidas, servilletas, recojo de platos ha sido mejorada. También se ha visto una mejora en la recepción ya que hay más fluidez y los clientes no están esperando. Con respecto a la calidad de servicio que está brindando el personal se ha visto un crecimiento tanto en la imagen como en la forma de la atención debido a las capacitaciones que se ha brindado.

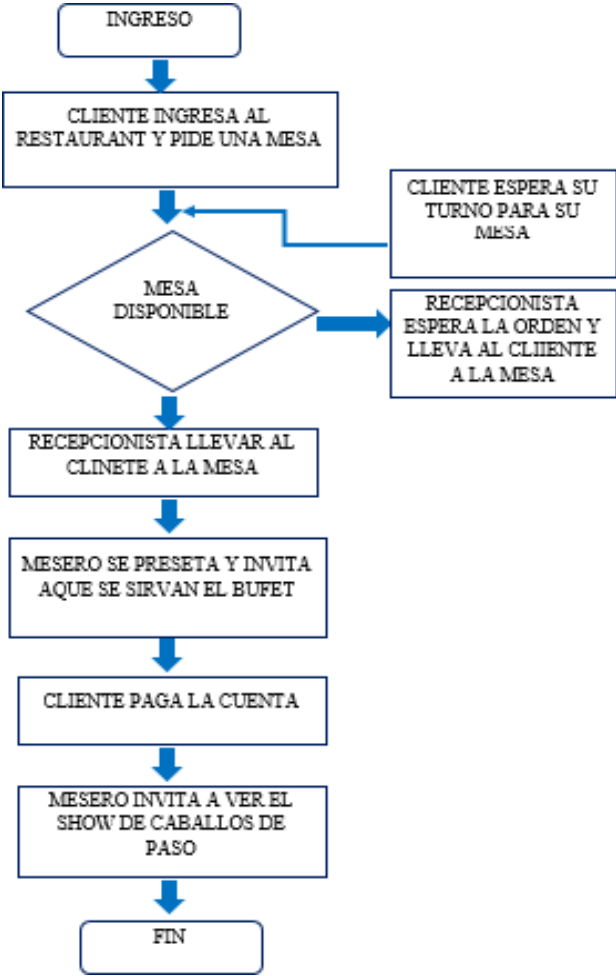
A: Demora en atención al cliente:

Como hemos podido apreciar el Walkie Takie ha sido de gran ayuda para mejorar el tiempo en la recepción de clientes ya que como se había analizado el cliente esperaba mucho para la ubicación de su mesa, la recepcionista iba al segundo piso para coordinar la ubicación del cliente tenía una demora de 10 minutos aproximadamente generando fastidio al cliente por el clima ya que en muchas ocasiones Lurín es soleado. Por ende, después de la implementación de Walkie Takie hemos logrado ubicar y atender al personal en 2 minutos aproximadamente.

B: Protocolo de actividades:

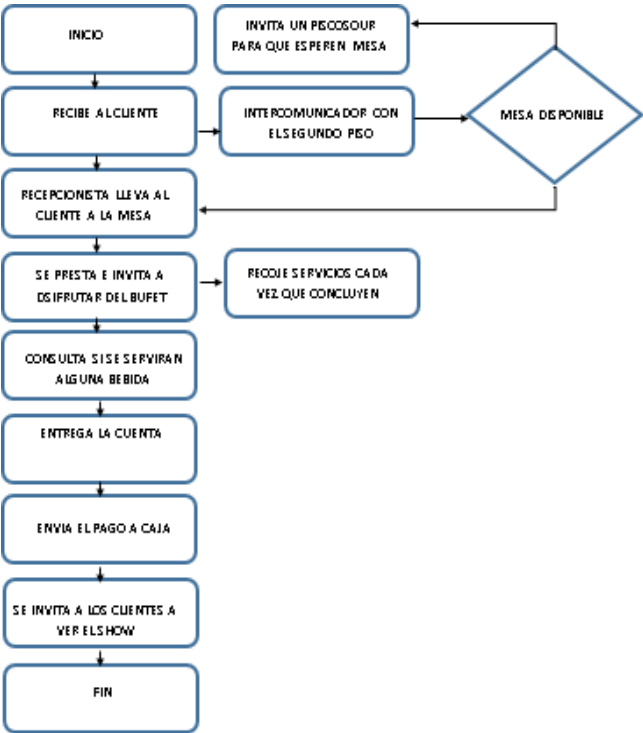
Después del análisis y mejora que se implementó en el protocolo de actividades hemos visto una mejora en la atención del personal ya que han cumplido con lo propuesto:

Gráfico 16: Pre test Protocolo de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17: Post test Protocolo de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

Después del análisis que se realizó para la mejora del proceso que se tenía planteado, se propuso un cambio el cual fue aprobado

Tabla 20: Pre Test y Post test de Protocolo de actividades

DIA	PRE TEST PROTOCOLO DE ACTIVIDADES	POST TEST PROTOCOLO DE ACTIVIDADES
1	0.38	0.7
2	0.5	0.6
3	0.38	0.7
4	0.38	0.8
5	0.63	0.9
6	0.5	0.7
7	0.63	0.7
8	0.5	0.7
9	0.5	0.8
10	0.5	0.9
11	0.63	0.7
12	0.75	0.8
13	0.63	0.8
14	0.63	0.8
15	0.5	0.7
16	0.62	0.9
17	0.25	0.9
18	0.38	0.9
19	0.5	0.9
20	0.5	0.8
21	0.63	0.8
22	0.63	0.8
23	0.63	1
24	0.5	1
25	0.63	1
26	0.75	1
27	0.88	1
28	0.88	1
29	0.88	1
30	0.88	1
	0.59	0.84

Fuente: Elaboración Propia

Se ha visto un notable desempeño de parte de los laboradores, la adaptación del nuevo protocolo ha sido notable, muchas veces se ha visto la despreocupación de ellos, pero mediante esta evaluación constante que se ha venido realizando se ha visto una notable mejora.

C: Falta de indicadores de gestión

➤ Resultados de Confiabilidad

Tabla 21: Resultados Pre test y Post test de confiabilidad

DIA	Pre Test Resultados de Confiabilidad	Post Test Resultados de Confiabilidad
1	0.76	0.94
2	0.66	0.89
3	0.78	0.81
4	0.8	0.81
5	0.88	0.88
6	0.88	0.87
7	0.9	0.93
8	0.95	0.97
9	0.94	0.94
10	0.93	0.96
11	0.96	0.98
12	0.97	0.97
13	0.99	0.98
14	0.97	0.99
15	0.98	0.99
16	0.97	0.95
17	0.93	0.99
18	0.96	0.99
19	0.96	0.98
20	0.96	0.96
21	0.98	0.97
22	0.97	0.98
23	0.93	0.99
24	0.93	0.98
25	0.97	0.93
26	0.96	0.94
27	0.99	1
28	0.99	1
29	1	1
30	1	1
	0.93	0.95

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar el resultado de la confiabilidad ha tenido una mejora teniendo en cuenta que se ha mejorado el proceso de atención ya que los laboradores están más organizados en poder atender los pedidos de los comensales.

➤ Resultados de Satisfacción del cliente

Tabla 22: Pre Test y Post Test de Satisfacción del Cliente

DIA	Pre test de Satisfacción del cliente	Post test de Satisfacción del cliente
1	0.82	0.95
2	0.88	0.95
3	0.86	0.96
4	0.87	0.95
5	0.92	0.94
6	0.93	0.95
7	0.94	0.97
8	0.91	0.96
9	0.94	0.96
10	0.9	0.98
11	0.91	0.97
12	0.95	0.98
13	0.95	0.98
14	0.99	0.98
15	0.98	0.97
16	0.97	0.97
17	0.92	0.98
18	0.97	0.98
19	0.97	0.98
20	0.97	0.99
21	0.99	0.99
22	0.96	0.99
23	0.98	1
24	0.97	1
25	0.99	1
26	0.98	1
27	1	1
28	0.99	1
29	1	1
30	1	1
	0.95	0.98

Fuente: Elaboración Propia

Mediante el análisis que se hizo durante el mes de evaluación se ha visto que hay una mejoría en la atención que se da al cliente, haciendo que se sienta a gusto y satisfecho, por medio de las capacitaciones que se ha podido realizar y también de la mano del protocolo de actividades.

FASE IV: Estandarización y resultados (A):

Por los resultados que se ha obtenido, se ha visto una mejora y un avance con respecto al personal, aplicando el método del PDCA la evaluación que se realizará será constante para mejorar y tener resultados mucho más óptimos en la calidad de servicio que se está brindando.

Tabla 23: Manual de procedimientos (MOF)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MOF	
Recibe al cliente	Da la bienvenida al establecimiento
Intercomunica al segundo piso	Se intercomunicará con el segundo piso para verificar las mesas
Verifica si hay mesa disponible	SI Confirma para llevar al cliente a su mesa
	NO Para su espera se brindará unos aperitivos
Lleva al cliente a la mesa	Acompañará al cliente a la mesa respectiva
Se presenta e invita a disfrutar el bufet	Se identificará, he invitará al cliente a disfruta del variado bufet
	Verificando el consumo del cliente deberán retirar los menajes
Consulta si se serviran alguna bebida	Consultará al cliente la bebida que se servirán
Entrega la cuenta	A las 2:45pm se entregará la cuenta
Envía el pago a caja	El pago deberá ser entregado a la cajera
Invita a los clientes a disfrutar el show	A las 2:55 se invitará a que disfruten del show de caballos

Fuente: Elaboración Propia

2.7.4 Situación de Mejora

Al final se detalla los resultados obtenidos durante el tiempo de evaluación siendo favorables y aceptados para ser evaluados diariamente.

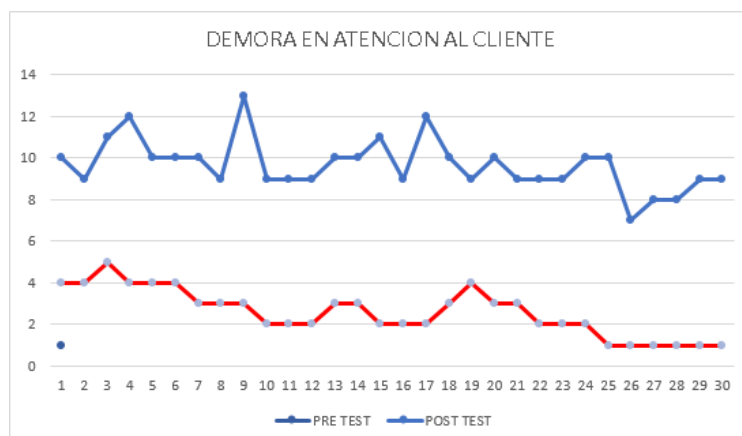
Tabla 24: Comparativo antes y después de la mejora

Antes de la Mejora	Después de la Mejora
<ul style="list-style-type: none"> El cliente esperaban mucho en la recepción e ubicación de mesa el cual había un fastidio por parte de ellos Personal desorganizado en la atención Personal no estaba capacitado para el empleo ya que muchos de ellos es su primer empleo. Personal no cumplía con la indumentaria correcta, ingresaban a sus labores con Epps incompletos. Reclam os por parte de los com ensales por motivos de falta de atención. No había un protocolo que el personal tenga que cumplir 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la compra de Walkie Talkie para agilizar la ubicación del cliente.+ Se realizó un nuevo protocolo de actividades el cual el personal deberá cumplir para mejorar la atención. Se efectuó la elaboración de un cronograma de capacitaciones el cual ha generado una mejora en la atención. Compra de nueva indumentaria para el personal. Después de la evaluación y el análisis del porque los reclam os con los días han disminuido. Se implem entó el protocolo de actividades.

Fuente: Elaboración Propia

A: Demora en atención al cliente

Gráfico 18: Análisis de demora en atención al cliente

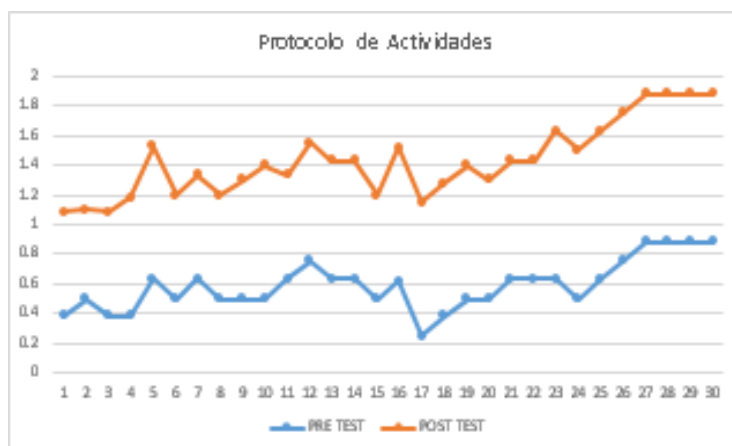


Fuente: Elaboración Propia

Podemos apreciar que la implantación del Walkie Takie ha sido de gran ayuda para una mejor organización, así mismo hace que la atención sea mucho más rápida y eficiente.

B: Protocolo de Actividades

Gráfico 19: Análisis de Protocolo de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

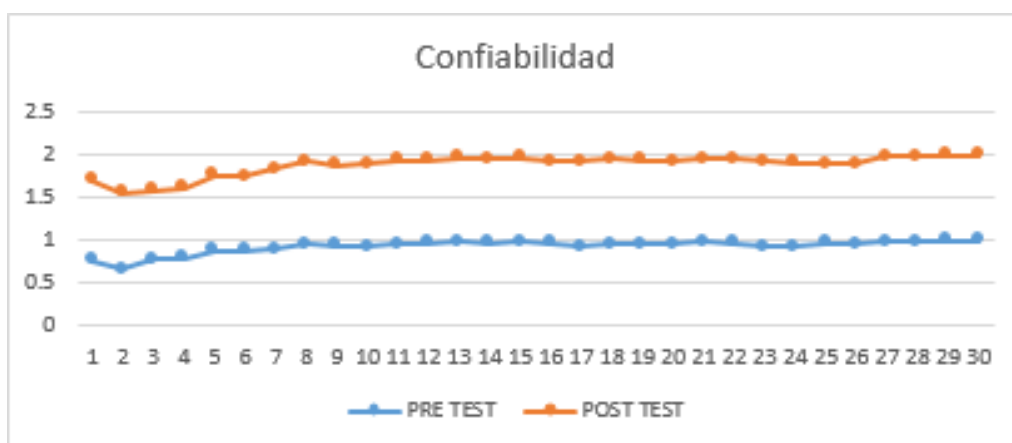
Luego de los resultados obtenidos se ha visto una mejora en el cumplimiento del protocolo de actividades, debido también al cambio que se realizó. El proceso realizado ha sido favorable.

C: Desconocimiento del protocolo

La implementación de la capacitación mensual al personal ha sido de gran utilidad para así poder brindar al cliente una buena calidad de servicio. En esta capacitación han podido aprender como estar correctamente uniformados, la forma correcta de colocar los cubiertos, como servir ya sea algunos tragos o bebidas tradicionales y también la correcta atención hacia el cliente para que puedan salir conformes con la atención.

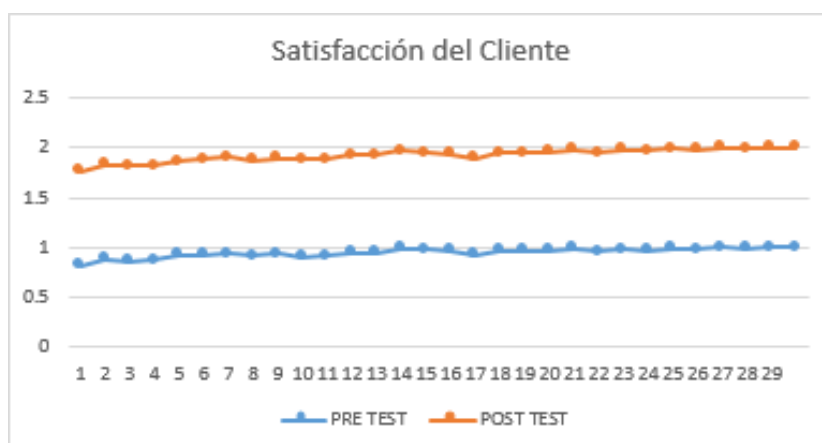
D: Falta de indicadores de gestión

Gráfico 20: Análisis de confiabilidad



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 21: Análisis satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia

2.7.5 Análisis económico financiero

Se realizará el análisis de las inversiones que se ha tenido durante la implementación del método del PDCA para mejorar la calidad de servicio, por consiguiente se realizó un análisis financiero.

En la siguiente tabla (Tabla 25) se mostrara el pago que se realiza la empresa al personal anualmente, teniendo en cuenta que la evaluación que se ha realizado es por 5 meses, por ende los resultados que se van a obtener es por la aplicación que se ha realizado para mejorar la calidad de servicio. El resultado que se puede apreciar en la tabla 25 que es S/27 600.43 se dividirá para poder hallar el monto que corresponde por los 5 meses del proyecto.

Tabla 25: Planilla Anual del personal

COSTO POR EMPLEADO							
	Mensual	Anual	CTS	Gratificación	Seguro social	Pago Anual	Mensual
Empleado 1	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 2	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 3	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 4	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 5	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 6	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 7	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 8	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 9	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 10	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 11	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 12	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 13	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 14	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 15	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 16	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 17	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 18	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 19	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
Empleado 20	S/. 950.00	S/. 11,400.00	S/. 1,284.26	S/. 1,900.00	S/. 1,026.00	S/. 16,560.26	S/. 1,380.02
							S/. 27,600.43

Fuente: Elaboración Propia

Ahora mostraremos en las siguientes tablas el ingreso de clientes, a su vez el ingreso económico que ha tenido en estos últimos 5 meses, ya que en ese tiempo fue implementado el PDCA, la comparación que se hace será mes con mes ya que el ingreso en el mes de julio y diciembre son los más fuertes porque son fechas festivas por ende los resultados serán

comparados el mismo mes en distinto año, donde la evaluación sería mayo 2018 comparado con mayo 2019 el cual sería el último mes de evaluación.

Tabla 26: Ingreso de Clientes 2018 y 2019 (Enero – Mayo)

MES	CLIENTES ANTES	CLIENTES DESPUÉS
ENERO	900	1050
FEBRERO	840	1000
MARZO	737	915
ABRIL	720	904
MAYO	845	1030
JUNIO	816	
JULIO	1045	
AGOSTO	859	
SETIEMBRE	979	
OCTUBRE	830	
NOVIEMBRE	1005	
DICIEMBRE	1189	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27: Ingreso 2018 y 2019 (Enero - Mayo)

MES	SERVICIOS ANTES	SERVICIOS DESPUÉS
ENERO	S/99,000.00	S/111,500.00
FEBRERO	S/92,400.00	S/111,000.00
MARZO	S/81,070.00	S/100,750.00
ABRIL	S/79,200.00	S/99,520.00
MAYO	S/92,950.00	S/1,113,300.00
JUNIO	S/89,760.00	
JULIO	S/114,950.00	
AGOSTO	S/94,490.00	
SETIEMBRE	S/107,690.00	
OCTUBRE	S/91,300.00	
NOVIEMBRE	S/110,550.00	
DICIEMBRE	S/130,790.00	

Fuente: Elaboración Propia

Después de un análisis se pudo obtener mensualmente cuanto es el monto que se le paga al personal por el periodo de 5 meses (Enero – Mayo), en la siguiente tabla se mostrará el ahorro que se ha realizado.

Tabla 28: Ahorro mensual después de la aplicación del PDCA

	PAGO AL PERSONAL	ANTES	DESPUES	DIFERENCIA POR PERSONAL	AHORRO DESPUÉS POR TODO EL PERSONAL
ENERO	S/11,500.18	S/12.78	S/10.95	S/1.83	S/1,916.70
FEBRERO	S/11,500.18	S/13.69	S/11.50	S/2.19	S/2,190.51
MARZO	S/11,500.18	S/15.60	S/12.57	S/3.04	S/2,777.52
ABRIL	S/11,500.18	S/15.97	S/12.72	S/3.25	S/2,938.93
MAYO	S/11,500.18	S/13.61	S/11.17	S/2.44	S/2,517.79

Fuente: Elaboración Propia

Analizando los resultados, se ha visto un ahorro después de la aplicación del PDCA contando con el mismo personal ha incrementado sus ventas en cual se ve que el último mes (mayo) ha tenido un ahorro de S/2,517.79.

Tabla 29: Flujo de caja (Enero – Mayo)

FLUJO DE CAJA						
	Inversion	M1	M2	M3	M4	M5
Ahorro en personal		S/. 1,916.70	S/. 2,190.51	S/. 2,777.52	S/. 2,938.93	S/. 2,517.79
Inversión	-S/. 4,471.00					
Mantenimiento		-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00
FNE	-S/. 4,471.00	S/. 1,616.70	S/. 1,890.51	S/. 2,477.52	S/. 2,638.93	S/. 2,217.79
VAN		35.70%				
TIR		S/. 3,603.03				

Fuente: Elaboración Propia Tabla

30: Flujo de caja pesimista

FLUJO DE CAJA						
	Inversion	M1	M2	M3	M4	M5
Ahorro en personal		S/. 1,916.70	S/. 1,916.70	S/. 1,916.70	S/. 1,916.70	S/. 1,916.70
Inversión	-S/. 4,471.00					
Mantenimiento		-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00
FNE	-S/. 4,471.00	S/. 1,616.70	S/. 1,616.70	S/. 1,616.70	S/. 1,616.70	S/. 1,616.70
VAN		32.00%				
TIR		S/. 3,827.31				

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31: flujo de caja optimista

FLUJO DE CAJA						
	Inversion	M1	M2	M3	M4	M5
Ahorro en personal		S/. 2,938.93	S/. 2,190.51	S/. 2,777.52	S/. 2,938.93	S/. 2,517.79
Inversión	-S/. 4,471.00					
Mantenimiento		-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00	-S/. 300.00
FNE	-S/. 4,471.00	S/. 2,638.93	S/. 1,890.51	S/. 2,477.52	S/. 2,638.93	S/. 2,217.79
VAN		59.00%				
TIR		S/. 8,253.03				

Fuente: Elaboración Propia

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Para poder entender a fondo como está actualmente la situación en que se encuentra el proyecto y los resultados obtenidos con el uso del método del PDCA para un mejoramiento en la calidad de atención, por ende, se considera que el uso de esta herramienta nos permita una mejor interpretación de forma práctica los resultados de la evaluación.

En esta etapa se analizará los resultados de las variables (dependiente e independiente) para poder observar si ha habido una mejora después de la aplicación del método establecido

3.1.1 Variable Independiente

3.1.1.1 Protocolo de Actividades

Tabla 32: Tabla descriptiva de Protocolo de Actividades

antes	Media		,5860
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5253
		Límite superior	,6467
	Media recortada al 5%		,5859
	Mediana		,6250
	Varianza		,026
	Desviación estándar		,16266
despues	Media		,8433
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,7977
		Límite superior	,8890
	Media recortada al 5%		,8463
	Mediana		,8000
	Varianza		,015
	Desviación estándar		,12229

Fuente: SPSS

En la tabla 32, se observa un incremento de 2.58%, lo cual quiere decir que la aplicación del PDCA, ha mejorado el protocolo de actividades subiendo de un 5.85% a un 8.43%.

3.1.2 Variable Dependiente

3.1.2.1. Confiabilidad

Tabla 33: tabla descriptiva de Confiabilidad

		Estadístico	
antes	Media	,9283	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,8985
		Límite superior	,9582
	Media recortada al 5%	,9374	
	Mediana	,9600	
	Varianza	,006	
Desviación estándar	,08000		
despues	Media	,9523	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,9329
		Límite superior	,9718
	Media recortada al 5%	,9576	
	Mediana	,9700	
	Varianza	,003	
Desviación estándar	,05217		

Fuente: SPSS

En la tabla 33, se analiza que hubo un incremento de 0,24% en la atención al cliente, esto quiere decir que, con la misma aplicación del anterior análisis, se ha mejorado la confiabilidad de 9.28% a un 9.52%.

3.1.2.2. Satisfacción del Cliente

Tabla 34: Tabla descriptiva de Satisfacción del cliente

		Estadístico	
antes	Media	,9280	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,9169
		Límite superior	,9391
	Media recortada al 5%	,9326	
	Mediana	,9400	
	Varianza	,001	
Desviación estándar	,02964		
despues	Media	,9777	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,9707
		Límite superior	,9846
	Media recortada al 5%	,9783	
	Mediana	,9800	
	Varianza	,000	
Desviación estándar	,01870		

Fuente: SPSS

En la tabla 34 se deduce un aumento de 0,50% en la atención al cliente, de la misma manera que la tabla anterior se usó el mismo método del PDCA, en el cual la medida de 9,28 % paso a un 9,78%, logrando una mejoría en la calidad de servicio.

3.2.1 Análisis de la hipótesis general

H_a: La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Con el fin de poder contrastar la hipótesis general, es importante primero determinar si los datos que corresponden a los resultados de calidad de servicio antes y después, se procederá a un análisis de normalidad con el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de Decisión:

Si $c_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $c_{valor} \geq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

Tabla 35: Prueba de Normalidad- Protocolo de actividades

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
despues	,887	30	,004
antes	,921	30	,029

Fuente: SPSS

En la tabla 35 se puede observar que significativamente el protocolo de actividades, antes y después, tiene valor menor a 0.05, por ende y de acuerdo a la regla de decisión, se asume un comportamiento no paramétrico. Ya que el protocolo de actividades ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis general

H₀: La aplicación del método del PDCA no mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

H_a: La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{ca} \geq \mu_{cd}$$

$$H_a: \mu_{ca} < \mu_{cd}$$

El análisis estadístico para Wilcoxon se muestra en las tablas presentadas:

Tabla 36: Prueba Wilcoxon para la variable independiente – Protocolo de Actividades

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
antes	30	,5860	,16266	,25	,88
despues	30	,8433	,12229	,60	1,00

Fuente: SPSS

En la tabla anterior se puede observar que la Medida del Protocolo de Actividades **después** es mayor que la medida del Protocolo de Actividades **antes**, por ende según la regla de decisión se acepta la hipótesis alterna siendo rechazada por la hipótesis nula.

Para poder confirmar que el análisis es el correcto, se procederá al análisis mediante el p_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambos resultados.

Tabla 37: Estadístico de pruebas Wilcoxon para el Protocolo de Actividades

	despues - antes
Z	-4,786 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

Se puede afirmar que la significancia que es de 0.000 es menor que 0.05, por ende se reafirmar la aceptación de la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula, quedando demostrado estadísticamente que la calidad de servicio mejora el protocolo de actividades en la empresa DPASO MAMACONA S.A.C.

3.2.2 Análisis de la primera hipótesis específica

H_a: La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Regla de decisión:

Si $C_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $C_{valor} \geq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

Tabla 38: Prueba de normalidad- Confiabilidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
antes	,752	30	,000
despues	,799	30	,000

Fuente: SPSS

De la tabla 36 se puede verificar que la significancia del protocolo de actividades, antes tiene un valor menor a 0.05, por ende y por la regla de decisión, se ha demostrado que es un comportamiento no paramétrico. Se quiere saber si la confiabilidad ha mejorado, se procede a un análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

La hipótesis nula y alterna que se analizará queda de la siguiente manera:

H₀: La aplicación del método del PDCA no mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

H_a: La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Tabla 39: Prueba Wilcoxon para la variable dependiente de confiabilidad

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
antes	30	,9283	,08000	,66	1,00
despues	30	,9523	,05217	,81	1,00

Fuente: SPSS

Después del análisis se pueden observar que en la tabla 37 ha dado como resultado que la meda de la confiabilidad antes **0.9283** es menor que la media de la confiabilidad después **0.9523**, por ende no cumple $H_0: \mu_{ca} \geq \mu_{ca}$ por consiguiente se rechaza la hipótesis nula de la aplicación del PDCA para no mejorar la calidad de servicio, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, queda demostrado La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Para poder confirmar que el análisis es el correcto, se procederá al análisis mediante el c_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon.

Regla de decisión:

Si $c_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $c_{valor} \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 40: Estadístico de prueba Wilcoxon para la confiabilidad

Estadísticos de prueba^a	
	despues - antes
Z	-2,718 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,007

Fuente: SPSS

Después del análisis se puede ver que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicada a la confiabilidad antes y después es de 0.007, por ende y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

3.2.3. Análisis de la segunda Hipótesis Específica

La hipótesis nula y alterna que se analizará va a quedar definida de la segunda manera:

H_0 : La aplicación del método del PDCA no mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

H_a : La aplicación del método del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{ca} \geq \mu_{cd}$$

$$H_a: \mu_{ca} < \mu_{cd}$$

En el presente análisis se procederá a negar la hipótesis nula, para poder comprobar que la satisfacción del cliente aumento su valor luego de la implementación de la mejora.

Por consiguiente, se demostrará la hipótesis son paramétricas o no, se usará la prueba de Shapiro Wilk, del resultado se muestra la siguiente tabla:

Tabla 41: Prueba de normalidad – Satisfacción del cliente

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
antes	,475	30	,000
despues	,905	30	,011

Fuente: SPSS

Se puede observar que en la tabla 39 la significancia de satisfacción del cliente antes y después es menor a 0.05, por consiguiente, ambos resultados son paramétricos, por ende, se aplicara el estadígrafo de Wilcoxon para la contratación de las dos hipótesis.

Tabla 42: Prueba Wilcoxon de la variable dependiente- Satisfacción del cliente

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
antes	30	,9283	,08000	,66	1,00
despues	30	,9523	,05217	,81	1,00

Fuente: SPSS

Como se observa en el cuadro estadístico la medida de la satisfacción del cliente antes es menor a la satisfacción del cliente después, por consiguiente, queda aceptada la hipótesis donde se afirma que el uso del PDCA mejorará el servicio y la calidad, por lo tanto, la hipótesis nula queda rechazada.

Para que el análisis quede aprobado, se hará un análisis a través del valor c_{valor} o la prueba de significancia de Wilcoxon para confirmar.

Tabla 43: Estadístico de prueba T Student para la Satisfacción del cliente

	despues - antes
Z	-2,718 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,007

Fuente: SPSS

En la tabla 41 se muestra la comparación de medidas que se han realizado con la T Student, se puede afirmar que no se aceptará la hipótesis nula, ya que la significancia de 0.000 es menor que 0.005, por ende y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis y se acepta que la aplicación del PDCA mejorará la calidad de servicio en la empresa DPASO MAMACONA S.A.C.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de servicio es aquel en el cual las empresas sienten la necesidad de ofrecer sus servicios al consumidor, cada día las empresas de este rubro como es el de restaurantes buscan la forma de mejorar para así poder satisfacer las necesidades que tiene el cliente, analizan estrategias para que el cliente pueda salir satisfecho y pueda recomendar el servicio brindado.

Es por ello mediante de este trabajo de investigación titulado “Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa DPASO MAMACONA S.A.C.” así mismo para Arias “Reconoceremos la calidad de cualquier información siempre que el servicio se haga de acuerdo a los estándares (ISO 9000 para la implantación de un sistema de gestión de calidad), teniendo como fin que el cliente este complacido cuando vea sus expectativas y necesidades.” (2013)

Para el logro de los objetivos se procedió a mejorar el protocolo de actividades, el cual ha sido pieza fundamental para la mejora de este proyecto, así también los resultados de los pedidos obtenidos, la confiabilidad dándonos como resultados que se vio una mejora con la aplicación de 0.59 a 0.84 teniendo como resultado que el protocolo de actividades ha mejorado.

Después de la aplicación se ha visto que debido a la mejora del protocolo de actividades la empresa incremento sus ventas lo cual se ha tenido un ahorro de S/ 2, 517.09 durante el tiempo de la aplicación, teniendo en cuenta que ha habido un crecimiento en cuanto a clientes teniendo la misma cantidad de personal, así mismo la mejora ha sido notable.

Finalmente, al mejorar el protocolo de actividades se ha mejorado el servicio de la empresa, en cuanto a calidad, atención, implementación de Epp's y organización y de manera directa la satisfacción de los clientes es decir se ha mejorado la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

De la implementación del PDCA se deduce:

- Con La aplicación del PDCA se logró tener un mejor sistema de calidad para la empresa DPASO MAMACONA S.A.C., como se había planteado en la investigación.
- La calidad de servicio se permitió mejorar gracias al nuevo protocolo de actividades lo cual de 0.54 a 0.84, queda evidenciado con el pre y post test la mejora que ha tenido desde la aplicación.
- La implementación del PDCA ha logrado que tenga un incremento en las ventas teniendo en cuenta que con el mismo personal se ha ahorrado S/ 2, 517.09 lo cual ha sido muy beneficioso para la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Se dan las siguientes recomendaciones:

- El PDCA tiene como finalidad mejorar los procedimientos, por consiguiente, es importante continuar con la implementación para así poder seguir cumpliendo con un servicio adecuado para los clientes, como se ha podido observar después de la aplicación del método a tenido un resultado favorable mejorando la calidad de servicio.
- Luego de la aplicación del PDCA se logró mejorar el índice la confiabilidad, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, comparando con el anterior se ha visto un crecimiento en el número de clientes, se debe seguir aplicando el método para poder así analizar los detalles que pueden tener los empleados para así se pueda cumplir con lo establecido
- Por último, debido a la mejora del protocolo de actividades se observó que ha sido punto clave para llegar a mejorar la calidad de servicio, posteriormente sería recomendable seguir paso a paso con el protocolo que ha sido establecido.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS, Alisia. Calidad de los Servicio y Satisfacción del Usuario.2013

BAENA, Guillermina. Metodología de la Investigación.2014

BARON, Leyvi. Confiabilidad y validez de constructo del instrumento “habilidad de cuidado de cuidadores familiares de personas que viven en la situación de enfermedad crónica”. Bogota: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, 2010.

BERGURÍA, MARTÍN, VALDÉS, PASTELLIDES Y COLNENAREJO. Métodos de investigación es educación especial, 2010.

Caldera, Pirela y Ortega. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. 2011

CAMPOS Guillermo y LULE Nallely. La observación, Un método para el estudio de la realidad. México: Universidad La Salle Pachuca, 2012.

CARDENAS, MORA y SANCHEZ. Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento. Guayaquil-Ecuador. 2013

CASTELLANO Y BACCA. Importancia calidad del servicio en la industria cosmética. 2014

CAYATOPA y MERA. Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015

CHIPANA y CAYO. Análisis de la calidad de servicio en los restaurantes vegetarianos del Centro Histórico de Arequipa. Arequipa-Perú. 2013

CRUZ, Lourdes. Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del consumidor de los restaurantes de la avenida Arancota – sachaca. Arequipa-Perú 2017

CRUZ,Rocio. La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta. 2015

DALANGO. La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de fronte. 2014

DAVILA, Karen y FLORES, Meliza. Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. 2017

DONOVE Y POWER. Satisfacción del cliente.2006

ISBN: 1591841097

EQUIPO ALTRAN. El ciclo Deming: La gestión y mejora de procesos. 2016

GALLARDO, Eliana. Metodología de la investigación. 2017

GARCÍA, REDING, LÓPEZ. Calculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. 2013

GILLET-GOINARD y SENO. Control de Calidad.2014

GUTIERREZ, Humberto. Calidad total y productividad. 2010

HERNANDEZ y VIZAN. Lean Manufacturing. 2013

HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA. Metodología de la investigación 2016

INEI. <https://www.inei.gob.pe/>

MARTINEZ, Richard. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina. 2016

MOLINA, Helfer. Métodos estadísticos. Lima: AMERICAN OFFSET EDITORES S.A.C., 2012.

MONJE, Carlos. Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa.2017

MORALES, Pedro. Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación. 2012

Robledo, Cesar. Técnicas y proceso de investigación. Guatemala: Universidad San Carlos, 2010.

SAENZ, GORJON, QUIROJA Y DÍAZ. Metodología para investigadores de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas. Madrid: DYKINSON, 2013.

SANCHEZ,Aby. Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. 2017

TAM, VERA y OLIVEROS. Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. 2008

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2° edición. Lima: Editorial San Marcos.2013.

VILLALBA, Cristian. La calidad de servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades.2013

VILLALBA, Silvana. Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora. Quito-Ecuador .2016

Anexo

ANEXO 1 JUICIO DE EXPERTO 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Índice de cumplimiento de actividades							
	$protocolo\ de\ actividades = \frac{actividades\ programadas\ sin\ error}{actividades\ programadas}$	/		/		/		
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Confiabilidad							
	$Confiabilidad = \frac{servicios\ solicitados}{servicios\ atendidos}$	/		/		/		
	Satisfacción del cliente							
	$satisfacción\ del\ cliente = \frac{servicios\ atendidos - reclamos}{servicios\ atendidos}$	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

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

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: BRAVO ROSA LEONARDO DNI: 08638306

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL, MBA, DR.

13 de Noviembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

ANEXO 2 JUICIO DE EXPERTO 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Índice de cumplimiento de actividades							
	$protocolo\ de\ actividades = \frac{actividades\ programadas\ sin\ error}{actividades\ programadas}$	/		/		/		
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Confiabilidad							
	$Confiabilidad = \frac{servicios\ solicitados}{servicios\ atendidos}$	/		/		/		
	Satisfacción del cliente							
	$satisfacción\ del\ cliente = \frac{servicios\ atendidos - reclamos}{servicios\ atendidos}$	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SOTO ALTAMIRANO ALEJANDRO, DNI: 09985379

Especialidad del validador: IUG. ELECTRÓNICO - AUTOMATIZACIÓN INDUSTRIAL

...13...de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ANEXO 3 JUICIO DE EXPERTO 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	Índice de cumplimiento de actividades							
	$\text{protocolo de actividades} = \frac{\text{actividades programadas sin error}}{\text{actividades programadas}}$	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Confiabilidad							
	$\text{Confiabilidad} = \frac{\text{servicios solicitados}}{\text{servicios atendidos}}$	✓		✓		✓		
	Satisfacción del cliente							
	$\text{satisfacción del cliente} = \frac{\text{servicios atendidos} - \text{reclamos}}{\text{servicios atendidos}}$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Asturaupe Balvin Victor T. DNI: 09033894

Especialidad del validador: Físico

...15...de Noviembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4 PEDIDOS SOLICITADOS Y ATENDIDOS

Análisis día 1:

Figura: Evaluación de solicitudes día 1

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	7	7
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	12	11
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	10	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	11
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	5	4
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	8	7
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	13	11
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	6	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	9	7
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	13	11
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	14	13
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	8	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	9	9
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	7	5

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 136 Pedidos Atendidos: 119

Confiabilidad: 0.94

Análisis día 2:

Figura: Evaluación de solicitudes día 2

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	7	7
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	9	8
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	12	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	5	5
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	15	13
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	12	10
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	8	8
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	10	9
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	13	11
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	4	4
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	11	10
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	5	5
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	7	7
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	13	10

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 131 Pedidos Atendidos: 117

Confiabilidad: 0.89

Análisis día 3:

Figura: Evaluación de solicitudes día 3

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	5	5
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	10	9
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	7	7
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	13
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	13	13
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	4	4
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	6	4
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	9	7
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	18	15
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	3	3
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	11	10
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	7	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	8	8
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	13	11

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 129 Pedidos Atendidos: 116

Confiabilidad: 0.89

Análisis día 4:

Figura: Evaluación de solicitudes día 4

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	4	3
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	8	5
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	7	4
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	13
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	10	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	17	15
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	5	3
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	11	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	9	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	3	2
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	8	3
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	13	9
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	7	6

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 123 Pedidos Atendidos: 100

Confiabilidad: 0.81

Análisis día 5:

Figura: Evaluación de solicitudes día 5

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	8	5
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	5	3
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	12	8
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	7	5
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	10	9
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	4	2
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	9	6
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	17	15
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	15	13
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	3	1
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	11	10
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	6	4
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	16	11
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	13	7

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 136 Pedidos Atendidos: 120

Confiabilidad: 0.88

Análisis día 6:

Figura: Evaluación día 6

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	6	6
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	10	9
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	16	8
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	5
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	4	3
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	12	7
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	7	5
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	15	14
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	11	11
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	5	4
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	3	3
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	9	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	17	16
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	14	14

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 137 Pedidos Atendidos: 120

Confiabilidad: 0.87

Análisis día 7:

Figura: Evaluación día 7

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	8	7
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	12	10
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	7	6
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	10	10
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	15	13
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	6	6
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	17	16
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	9	8
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	5	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	11	10
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	7	7
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	3	3
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	10	7
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	14	11

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 125 Pedidos Atendidos: 119

Confiabilidad: 0.95

Análisis día 8:

Figura: Evaluación día 8

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	10	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	7	7
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	9	6
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	7	6
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	3	3
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	15	13
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	12	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	8	7
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	5	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	11	10
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	4	4
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	8	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	12	11
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	17	15

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 128 Pedidos Atendidos: 125

Confiabilidad: 0.97

Análisis día 9:

Figura: Evaluación día 9

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	15	13
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	7	7
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	5	5
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	10	7
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	12	10
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	4	4
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	13	11
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	5	5
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	7	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	9	7
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	17	16
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	6	5
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	3	3
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	7	7

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 111 Pedidos Atendidos: 105

Confiabilidad: 0.94

Análisis día 10:

Figura: Evaluación día 10

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL		
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO		
3	ZEVALLS BAZAN ZENON		
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO		
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER		
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE		
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER		
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO		
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL		
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY		
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR		
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI		
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO		
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN		

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 143 Pedidos Atendidos: 135

Confiabilidad: 0.94

Análisis día 11:

Figura: Evaluación día 11

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	11	10
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	8	6
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	10	9
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	14	13
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	6	6
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	5	5
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	12	10
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	14	13
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	4	4
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	9	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	4	4
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	17	17

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 122 Pedidos Atendidos: 118

Confiabilidad: 0.96

Análisis día 12:

Figura: Evaluación día 12

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	3	3
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	5	5
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	10	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	12	10
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	8
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	15	12
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	13	11
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	7	7
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	9	5
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	4	4
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	6	6
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	9	9
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	10	9

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 121 Pedidos Atendidos: 119

Confiabilidad: 0.98

Análisis día 13:

Figura: Evaluación día 13

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	5	5
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	7	6
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	4	4
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	10	8
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	13	12
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	11	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	6	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	15	14
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	9	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	6	6
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	4	4
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	8	6
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	12	11

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 118

Pedidos Atendidos: 112

Confiabilidad: 0.94

Análisis día 14:

Figura: Evaluación día 14

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	9	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	12	10
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	10	9
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	13
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	6
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	8	8
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	14	13
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	17	15
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	5	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	10	9
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	7	7
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	6	6
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	13	12
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	11	11

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 144

Pedidos Atendidos: 140

Confiabilidad: 0.97

Análisis día 15:

Figura: Evaluación día 15

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	6	6
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	8	7
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	12	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	3	3
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	6
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	15	14
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	9	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	11	10
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	5	5
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	13	11
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	4	4
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	13	11
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	5	5
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	7	7

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 118

Pedidos Atendidos: 116

Confiabilidad: 0.98

Análisis día 16:

Figura: Evaluación día 16

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	14	14
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	7	7
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	11	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	5	5
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	8
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	9	7
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	12	8
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	7	5
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	4	4
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	10	9
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	13	11
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	9	8
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	6	6
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	7	7

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 112

Pedidos Atendidos: 109

Confiabilidad: 0.97

Análisis día 17:

Figura: Evaluación día 17

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	5	3
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	11	7
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	9	8
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	12
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	5
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	4	4
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	6	2
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	16	13
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	8	6
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	3	3
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	10	9
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	13	10
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	2	1
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	17	14

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 126

Pedidos Atendidos: 125

Confiabilidad: 0.99

Análisis día 18:

Figura: Evaluación día 18

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	10	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	13	12
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	9	8
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	12	12
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	6
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	5	5
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	8	8
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	15	13
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	10	10
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	7	6
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	6	6
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	11	10
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	12	11

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 135

Pedidos Atendidos: 134

Confiabilidad: 0.99

Análisis día 19:

Figura: Evaluación día 19

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	6	6
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	10	9
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	12	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	9	8
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	15	13
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	11	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	7	7
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	3	3
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	5	5
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	13	9
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	4	4
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	7	7
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	10	9

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 119

Pedidos Atendidos: 117

Confiabilidad: 0.98

Análisis día 20:

Figura: Evaluación día 20

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	10	10
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	7	5
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	16	16
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	6
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	5	4
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	14	14
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	9	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	12	12
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	15	15
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	17	17
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	11	11
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	4	4
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	17	15

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 151

Pedidos Atendidos: 144

Confiabilidad: 0.95

Análisis día 21:

Figura: Evaluación día 21

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	12	12
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	15	14
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	11	11
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	7	7
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	14	14
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	7	7
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	13	13
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	14	14
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	8	8
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	5	5
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	15	15
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	10	9
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	9	9

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 150

Pedidos Atendidos: 148

Confiabilidad: 0.99

Análisis día 22:

Figura: Evaluación día 22

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	9	9
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	11	11
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	7	7
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	15	15
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	13	13
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	12	12
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	17	15
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	6	6
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	11	11
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	13	12
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	9	9
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	7	7
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	13	13

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 153

Pedidos Atendidos: 150

Confiabilidad: 0.98

Análisis día 23:

Figura: Evaluación día 23

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	7	7
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	13	13
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	10	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	8
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	15	14
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	11	11
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	9	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	12	12
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	8	8
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	4	4
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	13	13
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	7	7
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	11	11
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	17	17

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 145

Pedidos Atendidos: 144

Confiabilidad: 0.99

Análisis día 24:

Figura: Evaluación día 24

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	12	12
2	EVARISTO CAPILO TEOFILO	5	5
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	10	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	8
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	5	5
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	14	12
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	9	9
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	6	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	17	17
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	13	10
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	11	11
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	4	3
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	15	15

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 132

Pedidos Atendidos: 129

Confiabilidad: 0.98

Análisis día 25:

Figura: Evaluación día 25

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	9	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	3	3
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	7	7
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	6
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	5	5
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	14	14
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	4	4
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	6	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	17	17
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	10	5
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	11	11
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	9	9
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	15	14

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 124 Pedidos Atendidos: 120

Confiabilidad: 0.96

Análisis día 26:

Figura: Evaluación día 26

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	9	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	12	12
3	ZEVALLS BAZAN ZENON	7	7
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	8	8
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	14	14
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	4	4
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	6	6
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	17	13
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	15	15
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	11	11
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	9	7
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	13	13

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 139 Pedidos Atendidos: 136

Confiabilidad: 0.9

Análisis día 27:

Figura: Evaluación día 27

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	15	14
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	10	10
3	ZEBALLOS BAZAN ZENON	12	12
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	14	14
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	8
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	11	11
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	7	7
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	13	13
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	10	10
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	14	14
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	11	11
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	16	16
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	6	6
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	8	8

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 155

Pedidos Atendidos: 155

Confiabilidad: 1

Análisis día 28:

Figura: Evaluación día 28

FICHA DE SOLICITUDES			
N° DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	9	9
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	13	13
3	ZEBALLOS BAZAN ZENON	10	10
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	11	10
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	7	7
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	8	8
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	17	17
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	15	15
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	10	10
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	8	8
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	12	12
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	13	13
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	6	6
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	9	9

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 137

Pedidos Atendidos: 137

Confiabilidad: 1

Análisis día 29:

Figura: Evaluación día 29

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	14	14
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	10	10
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	17	17
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	12	12
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	8	8
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	10	10
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	5	5
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	11	11
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	9	9
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	6	6
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	15	15
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	13	13
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	10	10
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	12	12

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 152

Pedidos Atendidos: 152

Confiabilidad: 1

Análisis día 30:

Figura: Evaluación día 30

FICHA DE SOLICITUDES			
Nº DE MESA	APELLIDOS Y NOMBRES DEL MESERO	PEDIDOS SOLICITADOS	PEDIDOS ATENDIDOS
1	HERRERA NUÑEZ JEFREY JOENELL	16	16
2	EVARISTO CAPILLO TEOFILO	10	10
3	ZEVALLOS BAZAN ZENON	14	14
4	TORRES VILLANUEVA TEODORO	11	11
5	ROJAS SANDOVAL CLEVER	9	9
6	LLANOS ALEJANDRIA JOSE	12	12
7	BUSTAMANTE AYALA TITO ELMER	10	10
8	SALAZAR VERA HUGO SEVERIANO	12	12
9	HEREDIA DELGADO MARX ENGEL	7	7
10	HUARACA DE LA CRUZ ANDY	13	13
11	VILLANUEVA LOPEZ JUAN OSCAR	9	9
12	COTABRAZO ADVINCULA NIKKI	13	13
13	CARO TUESTA VICTOR ALBERTO	8	8
14	TAIPE LUCERO ELMER EFRAIN	12	12

Fuente: Elaboración Propia

Pedidos Solicitados: 146

Pedidos Atendidos: 146

Confiabilidad: 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo, Maricielo Michelle Urbina Sarzo estudiante de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 (asumimos) 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.

Apellidos y Nombres del Autor:	Firma
APELLIDOS Y NOMBRES DNI: Maricielo Michelle Urbina Sarzo ORCID 0000-0001-6961-1457	

Código documento Trilce:



 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la empresa
Dpaso Mamacona S.A.C, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial

AUTORA:
Urbina Sarzo, Maricielo Michelle (ORCID: 0000-0001-6961-1457)

ASESOR:
Dr. Leonidas Manuel Bravo Rojas (ORCID: 0000-0001-7219-4076)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Sistemas de gestión de seguridad y calidad

Lima – Perú

Icons for document, chat, and other functions.

Resumen de coincidencias [X]

30 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

30

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
3	docplayer.es Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Ingeniería Industrial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Maricielo Michelle Urbina Sarzo

INFORME TITULADO:

"Aplicación del PDCA para mejorar la calidad de servicio en la
empresa Dpaso Mamacona S.A.C, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniera Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 12




Firma del Encargado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

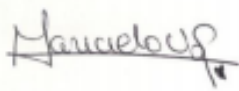
Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Maricielo Michelle Urbina Sarzo identificado con DNI N° 70252407, estudiante de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, autorizo (x) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Aplicación del PDCA para la mejorarla calidad de servicio en la empresa Dpaso Mamacona S.A.C. ".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

Lima 24 de Agosto de 2021

Apellidos y Nombres del Autor:	Firma
Maricielo Michelle Urbina Sarzo DNI: 70252407 ORCID 0000-0001-6961-1457	

Código documento Trilce: