



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación del ciclo Deming para mejorar la calidad de la
atención en el restaurante caprichos, Trujillo 2022**

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

AUTORA:

Rojas Landauro, Sandra Rebeca (orcid.org/0000-0001-8324-0410)

ASESORES:

Dr. Aranda González, Jorge Roger (orcid.org/0000-0002-0307-5900)

Dr. Linares Lujan, Guillermo Alberto (orcid.org/0000-0003-3889-4831)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi madre, porque siempre estuvo apoyándome en cada circunstancia de mi vida, en ella tengo un espejo en el cual deseo reflejar sus virtudes, su fortaleza y su gran corazón que tiene para cada uno de sus hijos, lo cual me lleva admirarla cada día más.

Gracias Dios por concederme a los mejores hermanos

A mi padre que está en el cielo y a mi hermosa hija Fiorella, ya que será de gran ejemplo y orgullo para ella.

Agradecimiento

A Dios que siempre está conmigo en todas las circunstancias de mi vida.

A mi madre que me acompañó en todos estos años difíciles, me llevó por el camino del bien y me demostró que es ser una mujer fuerte y virtuosa.

A mi hermana Thalía, quien siempre estuvo apoyándome en el negocio para seguir con mis estudios y poder avanzar un peldaño más en esta escalera de la vida y lograr todo lo que me proponga.

A mi amigo Luis Corcuera, que estuvo motivándome para no flaquear y seguir adelante.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS:.....	63

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Población, muestra y muestreo</i>	13
Tabla 2.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	13
Tabla 3.	<i>Listado de expertos</i>	14
Tabla 4.	<i>Coeficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos</i>	14
Tabla 5.	<i>Situación inicial de satisfacción del cliente</i>	23
Tabla 6.	Análisis de datos estadísticos de la satisfacción del cliente	43
Tabla 7.	Cuadro comparativo del indicador de Fiabilidad.....	44

Índice de figuras

Figura 1.	Formato de actividades de limpieza y desinfección	31
Figura 2.	Mantenimiento preventivo y correctivo.....	31
Figura 3.	Confección de uniforme	32
Figura 4.	Colaboradores uniformados.....	32
Figura 5.	Reubicación de materiales.....	33
Figura 6.	Mejoramiento de un área del restaurante	33
Figura 7.	Cronograma de capacitación	34
Figura 8.	Curso online de BPM.....	35
Figura 9.	Afiche de hábitos saludables	35
Figura 10.	Formato de registro de sugerencias	36
Figura 11.	DAP – Proceso de atención del restaurante caprichos	37
Figura 12.	Horario de atención del restaurante Caprichos.....	37
Figura 13.	asignación de responsabilidades del restaurante caprichos	38
Figura 14.	formato de elaboración de los platos del restaurante caprichos	39
Figura 15.	Formato de preparación/tiempo de alimentos.....	40
Figura 16.	<i>Situación final de satisfacción del cliente.....</i>	<i>41</i>
Figura 17.	Gráfico de Satisfacción del cliente.....	43

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue aplicada, su enfoque de la investigación cuantitativa, pre - experimental. La muestra de esta investigación será probabilística constituida por 363 pedidos del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo, muestreados a razón de 6 pedidos por día durante un periodo de 60 días, esta muestra será equivalente tanto para el pre tes como el post test. Se considerarán como instrumentos a las fichas de datos y el cuestionario. En resultados, obtuvo que luego de aplicar el ciclo de Deming, mejoró la calidad de atención a los clientes, mostrándose que la empatía hacia los clientes aumentó a un 90.89 %, además se obtuvo que un 91.93 % de los clientes indicaron que se encuentran satisfechos y las ventas aumentaron en un 84.7% en el restaurante Capricho de Trujillo. En conclusión, se obtuvo que el plan de acción de la implementación del ciclo de Deming, resultó ser una estrategia adecuada para dar solución oportuna a los problemas encontrados en el proceso de calidad de atención del cliente.

Palabras Clave: Ciclo de Deming, calidad de atención, restaurante.

Abstract

The objective of this research is to determine how the application of the Deming cycle improves the quality of service at the Capricho restaurant, Trujillo, 2022. Regarding the methodology, the type of research was applied, its approach of quantitative, pre-experimental research. The sample of this research will be probabilistic constituted by 363 orders of the Caprichos restaurant in the city of Trujillo, sampled at the rate of 6 orders per day during a period of 60 days, this sample will be equivalent for both the pre-test and the post-test. The data sheets and the questionnaire will be considered as instruments. In results, it was obtained that after applying the Deming cycle, the quality of customer service improved, showing that empathy towards customers increased to 90.89 %, in addition it was obtained that 91.93 % of customers indicated that they were satisfied and sales increased by 84.7% in the Capricho de Trujillo restaurant. In conclusion, the action plan for the implementation of the Deming cycle proved to be an adequate strategy to provide a timely solution to the problems encountered in the customer service quality process.

Key words: Deming cycle, quality of service, restaurant.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios que se brindan para atender a un cliente se convierten en características de suma importancia para los restaurantes, ya que constituye una estrategia de diferenciación efectiva para añadir valor al negocio, y hacerlos competitivos en el mercado gastronómico que los hace diferenciarse de la competencia (Monroy y Arcadiz, 2019). La calidad de la atención a los clientes en los restaurantes es un factor que crea una percepción positiva o negativa en los clientes sobre la atención recibida durante su estancia en el restaurante y determina un nivel de satisfacción (Montero y Mora, 2020); sin embargo esto puede variar según la percepción de cada persona, su expectativa y emoción; por tal motivo se establece que lograr la satisfacción de cada uno de los clientes de un negocio es la suma de estados psicológicos que resultan cuando las emociones que rodean a la expectativa no confirmada se combina con cada sentimiento previo del cliente sobre su experiencia previa al consumo del producto o servicio (Ruiz, 2020).

La calidad del servicio de la atención a clientes en restaurantes es un proceso vinculado a cada uno de los esfuerzos para mantener satisfecha la necesidad y la expectativa del consumidor, lo cual la relaciona sobre todo con la y la atención esmerada y la amabilidad; así mismo, el transcurrir de los tiempos estas percepciones se vuelven más complejas, incluyendo factores como la empatía, seguridad, confianza, capacidad de respuesta, de ahí que se apliquen metodologías de mejora continua para ver de mejorar la calidad que se le brinda al cliente con respecto a la atención en los restaurantes (Nicholson, 2022).

Las metodologías de mejora continua de la calidad más utilizadas en los restaurantes son aquellas donde la calidad del servicio y productividad son los factores fundamentales para su implementación, factores necesarios para garantizar la competitividad requerida por estos negocios; y entre ellas el método del ciclo de Deming es una de las más utilizadas (Montesinos et al, 2020). El ciclo de Deming es metodología muy utilizado para la implantación de planes de mejora continua, y su objetivo garantizar la supervivencia de las empresas en entornos altamente competitivos y con cambios constantes, mejorando continuamente la calidad de sus procesos (Foulla, 2021).

Internacionalmente, la calidad en la atención al cliente en restaurantes es vital para que los negocios prosperen, en especial en este mundo globalizado, donde las organizaciones deben permanecer haciendo frente a sus competidores; particularmente en países como Francia y España, donde la oferta gastronómica forma parte de la oferta turística y es uno de sus pilares principales. En estos países los restaurantes fundamentan su competitividad en dos factores: la calidad del producto y la calidad de la atención y el servicio, uniendo ambos factores para ofrecer al cliente una experiencia integral, a través de esta estrategia se logra que los clientes valoren más la calidad de servicio que los precios (Aragón, 2014).

En el Perú, para El Comercio (2021), durante el 2021, el sector gastronómico tuvo un crecimiento post pandemia de COVID-19 cercano al 48 %, y se convirtió en la actividad más representativa del turismo, internacional y nacional, generando unos dos millones de empleos, con efectos multiplicadores en otros sectores, como la agricultura y la hotelería, convirtiéndose en uno de los sectores más competitivos, escenario que obliga a los restaurantes, no solo a ofrecer un buen producto, sino también a ofrecer una atención de calidad (García, 2021). En el departamento de Trujillo, no es ajeno al escenario nacional, ya se refleja la reactivación post pandemia del turismo interno, donde la gastronomía se caracteriza por las sopas, guisos y ceviches, amparados en el legado de la cultura de la región (Fasanando, 2021).

El restaurante Caprichos, ofrece sus servicios en el ámbito gastronómico de la comida típica regional y nacional, establecido en la ciudad de Trujillo desde 2010, iniciando sus actividades con el convencimiento de ofrecer una atención de calidad e inmejorables productos. Sin embargo, se identificaron deficiencias como retrasos en los tiempos de entrega de pedidos a domicilio y demoras del servicio en sala, no se cuenta con un sistema de control en los inventarios que permita garantizar la disponibilidad de todos los productos ofrecidos en la carta; identificándose estos como problemas cotidianos; sumándose los relativos a la poca disponibilidad de personal capacitado en el servicio y problemas de infraestructuras que afectan la comodidad de los clientes debido al clima estacional. Las deficiencias identificadas son los factores que están afectando la imagen del restaurante, disminuyendo su competitividad, afectando las ventas y sus rentabilidades, y posiblemente su salida del mercado (Félix, 2021).

Tradicionalmente, la calidad de la atención en un restaurante era concebida con una interacción vinculada exclusivamente al trabajo para cumplir con los requisitos y supuestos para los clientes, lo que podría lograrse fundamentalmente a través de la amabilidad y la consideración; sin embargo, hoy en día este discernimiento es más complicado, y el uso global de las redes sociales ocasiona que unas malas percepciones de algunos clientes concernientes a la calidad de la atención, tenga consecuencias negativas importantes. De allí que esta investigación tenga la intención de establecer el efecto de aplicar una metodología de mejora continua como es el ciclo Deming, para mejorar la calidad de la atención en el restaurante Capricho.

Con base a los escenarios anteriores, se formuló el problema general de la investigación: ¿Cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022?

En la práctica, la justificación de la investigación radica en corregir la problemática existente en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022, aplicando el ciclo Deming para mejorar la calidad de atención; lo que implicó una justificación teórica que se fundamenta en la ampliación del conocimiento existente sobre la aplicabilidad del ciclo de Deming en la solución de problemáticas relacionadas con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y que esto se traduzca en competitividad. Metodológicamente la investigación se justificó al identificar elementos de medición que permitieron evaluar la calidad de atención en la medida que transcurren las etapas del ciclo Deming.

En lo económico, la investigación se justificó porque la aplicación del Ciclo Deming conllevó a la utilización evaluada y optimizada de recursos económicos que permitieron la realización de las actividades y mejora de la calidad de la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022, y en lo social la justificación se fundamenta en que el personal dispondrá de herramientas que permitirán su desarrollo profesional y valoración, y del mismo modo la mejora de la competitividad del restaurante Capricho garantizará y generará empleos.

El objetivo general de esta investigación fue Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022 y los siguientes objetivos específicos; a) Determinar la calidad de atención en el restaurante en la situación inicial, Trujillo, 2022; b) Diseñar un plan de mejora

aplicando el ciclo PHVA para incrementar la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022; c) Implementar las acciones de mejora aplicando el ciclo PHVA para mejorar la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022; d) Determinar la calidad de atención posterior a la implementación del ciclo PHVA en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022 y e) analizar el impacto de la implementación del ciclo PHVA para mejorar la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

La hipótesis a considerar para la presente investigación es la siguiente, la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022

.

II. MARCO TEÓRICO

Inicialmente como antecedente internacional a esta investigación se hizo referencia a Foulla (2021), en su artículo científico tuvo como objetivo identificar la factibilidad de aplicar el ciclo PHVA o ciclo de Deming en la solución de problemas de calidad en cualquier empresa, indistintamente de su tipo o tamaño; realizando una investigación documental, empleando la ficha de registro como instrumento de recolección de datos y utilizaron como caso estudio un restaurante con problemas de bajos ingresos. Los resultados indicaron que el ciclo PDCA, o ciclo Deming, proporciona un procedimiento enfocado para la resolución de problemas de calidad, a través de cuatro pasos iterativos, utilizando una o más de las siete herramientas básicas de calidad en cada paso. El trabajo concluyó que los beneficios de aplicar el ciclo PHVA en la resolución de problemas de calidad, radican en que proporciona una metodología, herramientas de apoyo (las siete herramientas básicas de calidad), y proporciona una guía comprensible para la solución de problemas, con una aplicación exitosa de P en un restaurante.

De la misma manera, González et al. (2020) en su artículo tuvieron como objetivo determinar las consecuencias de la utilización del Ciclo Deming de Mejora Continua en la región de stock de una planta de capacidad y apropiación de gas L.P. en México, realizando una investigación cuantitativa, descriptiva, basada en el ciclo Deming, utilizando la ficha de registro como instrumento para recolectar los datos. Los resultados indicaron que luego de aplicar el ciclo Deming provocó una mejora consistente en la exposición de la región de acopio y stock, pasando de un valor subyacente del 2,64% en 2016, al 3,09% en 2017 y al 4,04% en 2018; razonando que la utilización del ciclo Deming en la región de stock, ayudó fundamentalmente a su presentación.

Valdez et al. (2019), en su artículo tuvieron como objetivo analizar cada efecto de la calidad del servicio sobre la imagen y la reputación obtenida por los restaurantes de la ciudad de Guaymas Sonora, México, realizando una investigación cuantitativa, exploratoria, utilizando el cuestionario como instrumento para recolectar los datos, aplicándolo a una muestra de 202 clientes de cinco restaurantes. Los resultados indicaron que la calidad en el servicio tiene una fuerte influencia en la imagen de los restaurantes, y que la imagen del restaurante influye

significativamente en su reputación. El trabajo concluyó que la imagen de los restaurantes es una variable relacionada significativamente con la calidad de servicio.

Igualmente, Uslu (2020), en su trabajo tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la calidad de la administración del restaurante y la interacción electrónica informal (eWOM), el cumplimiento y la expectativa social e investigar el impacto directivo del entorno de la cafetería en la conexión entre la calidad de la administración y el eWOM., realizando una investigación cuantitativa, utilizando el cuestionario como instrumento para recolectar los datos, aplicado a una muestra de 385 clientes de restaurantes en la ciudad de Diyarbakır, Turquía. Los resultados identificaron 4 componentes de la calidad de la administración en los restaurantes, los activos físicos, la afirmación, la fiabilidad, la simpatía; razonando que los elementos de la calidad de la asistencia de los cafés afectan a la lealtad del consumidor y al eWOM.

Serralde et al. (2022), en su investigación tuvo como objetivo distinguir los elementos que componen la visión de la calidad de la administración en una cafetería mexicana, realizando un examen cuantitativo y exploratorio, con la encuesta DINESERV como instrumento de selección de información, aplicado a un ejemplo de 230 clientes. En resultados se demostró que el instrumento DINESERV es sustancial para las cafeterías mexicanas, que los elementos que componen el apoyo al cliente son, tangibilidad, confiabilidad, respuesta y empatía; concluyéndose que la capacitación y experiencia del personal, quienes siempre deben tener presente a los intereses del cliente, la presencia de la vestimenta y la pulcritud del personal de asistencia son componentes clave para que el restaurante fidelice a los consumidores de forma más destacada.

En el ámbito nacional, se hace referencia al trabajo de investigación realizado por Sánchez (2020), en su artículo científico tuvieron como objetivo identificar de qué manera la aplicación de la herramienta PHVA (PDCA, Deming cycle, por sus siglas en inglés) en el almacén de la organización peruana Arte Textil Latino SAC, puede adelantar los ciclos de expedición, refresco, revisión interior y administración exterior del centro de distribución, realizando una investigación, realizando una investigación mixta, cualitativa y cuantitativa, descriptiva, longitudinal, prospectiva, utilizando tres técnicas de recolección de datos, la

entrevista, la observación no estructurada y la lista de chequeo, la entrevista fue aplicada a cuatro personas del área logística. En el resultado indicó que aplicación del ciclo PHVA optimizó cada proceso del almacén de avíos de la organización; concluyéndose que al aplicar el ciclo PHVA, los ciclos se racionalizan efectivamente en el almacén de la organización.

Montoya (2017), en su investigación tuvo como objetivo aplicar una herramienta de control de calidad, mejora continua en las MYPES de confección, para trabajar justo y cuadrado de valor en los pedidos de ensamblaje, y aminorar el grado de retroceso, dirigiendo una exploración cuantitativa, aplicada, semi exploratoria en series de tiempo, utilizando como instrumentos de surtido de información la tarjeta de registro, aplicando a 16 órdenes de montaje para una suma de 7985 prendas de vestir, en el pretest, y en el post - test, a 17 órdenes de montaje para un agregado de 8758 prendas de vestir, el post - test se realizó a raíz de aplicar el ciclo Deming o también llamado ciclo PHRA (planificar, hacer, comprobar, actuar). Los resultados indicaron que se logró reducir el nivel de reprocesos de 27.6 % a 20.4 % y el taller de confección, redujo el nivel de reprocesos, aumentando su productividad. El trabajo concluyó que la empresa obtuvo beneficios sustanciales por tener una creación más insuperable, tanto por la estimación de la calidad como por el marco de mejora constante que le permitirá disminuir el nivel de reprocesos.

Javez et al. (2021), en su artículo científico tuvieron como objetivo aumentar la productividad en la empresa en estudio, aplicando el ciclo PHVA (ciclo Deming), realizando una investigación cuantitativa, experimental, utilizando la entrevista y la observación estructurada como técnicas para recolectar los datos, la entrevista fue aplicada a una muestra de cuatro trabajadores del área de producción. Los resultados indicaron que tanto la eficiencia del trabajo como la de las sustancias no refinadas aumentaron un 27% y un 33%, por separado; concluyéndose que la utilización del ciclo PHVA o del ciclo Deming permite ampliar la eficacia de las empresas.

El ciclo de Deming o ciclo Deming es una metodología que busca la mejora persistente de los ejercicios de una organización a través de cuatro etapas, Planificar, Hacer, Verificar Y Actuar. Además, permite reevaluar continuamente y en forma cíclica los procesos, asegurando así la mejora continua de la empresa; cuando se alcanza la última etapa, la asociación debe comenzar de nuevo,

avanzando así en una incesante autoevaluación que le permita distinguir valiosas puertas abiertas para el desarrollo en cada interacción (Moyano y Villamil, 2021).

Según Javes et al. (2021), el ciclo Deming es una metodología que apoya la gestión de la calidad, con base a un ciclo de cuatro etapas, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar; se fundamenta en las teorías de Walter A. Shewhart, quien en la década de 1920, se apoyó en la estadística para evaluar los procesos administrativos y cuyo planteamiento inicial consideró Edward Deming como el punto de partida para el posteriormente llamado ciclo Deming.

De acuerdo con Vázquez et al. (2020), el ciclo Deming es una estrategia de mejora continua de la calidad, que consta de cuatro etapas o pasos: PHAV. Igualmente, Moyano y Villamil (2021), define el ciclo Deming como una metodología para alcanzar un proceso de mejora continua en la gestión empresarial, su objetivo es incrementar los estándares de calidad y garantizar una operación eficaz, mejorando los niveles de rendimiento y productividad.

Las dimensiones de la variable Ciclo Deming son las etapas definidas para el ciclo PHVA. Planificar, etapa inicial de planificación, donde se analiza la circunstancia de la organización y sus necesidades, y distinguir las regiones para el desarrollo y, en vista de ello, plantear los objetivos a cumplir. Hacer, definidos los objetivos que hay que alcanzar, los ejercicios que hay que realizar y las elecciones que hay que hacer, se ejecuta el dispositivo que ha evolucionado recientemente para lograr las mejoras propuestas (Vázquez et al., 2020).

Verificar, es la interacción de control que debe seguirse para el arreglo ejecutado; la intención de esta etapa es verificar que el plan avanza en la dirección correcta, y se están alcanzando los objetivos planteados, realizando las valoraciones correspondientes y necesarias a través del sistema de evaluación. Actuar, etapa final donde los resultados obtenidos en la fase de comprobación se desglosan, realizando los exámenes relativos correspondientes. Si el resultado es bueno, se ejecuta la mejora de forma concluyente y, si no es así, se realizan las modificaciones de comparación (Vázquez et al., 2020).

La calidad de la atención en un restaurant es esencial para progresar en la exposición de sus tareas, se compara con el nivel de satisfacción experimentado por un cliente relacionado con la consideración obtenida, la productividad de la ayuda obtenida y la forma en que se transmitió la asistencia; para que una cafetería

o restaurante logre la calidad en su administración, debe cumplirse la necesidad y expectativa del cliente, que determinan la calidad brindada y recibida por un restaurant (Valdez et al., 2019).

Según Nicholson (2022), la calidad de la atención de un restaurante son los actos y acciones que hacen más agradable la experiencia de disfrutar integralmente de un producto o servicio, tales como: amabilidad, buen trato, preocupación por el bienestar de cada uno de los clientes, entre otros, estos factores agregan o restan valor al servicio o al producto de un restaurant. Igualmente, Ruiz (2020), define la calidad de la atención en un restaurante como el factor que se centra en dar una impresión positiva al cliente sobre un servicio o producto; y Serralde et al. (2022) establece que la calidad en la atención al cliente en un restaurante es la acción donde se localiza la interacción entre la empresa y el cliente, generando una percepción de su calidad.

Las dimensiones de la variable Calidad en la Atención son: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad. Las dimensiones de la variable se basan en las dimensiones de modelo SERVQUAL, la cual permite calcular con mucha certeza la calidad de la atención y servicios prestados (Serralde et al., 2022).

Las dimensiones se definieron como: Infraestructura y servicios, son aspectos relacionados con las características y aspecto del personal e infraestructura; Confiabilidad, determinada como la prestación de los servicios garantizada con convención y exactitud, ofreciendo el soporte con precisión; Capacidad de Respuesta es la capacidad para brindar ayuda oportuna y eficaz a los clientes; Empatía, la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, destrezas en la atención para lograr infundir confianza y credibilidad y Calidad, lograr transmitir confianza a los clientes (Serralde et al., 2022).

La teoría que fundamenta la variable Ciclo Deming, que es un modelo para la mejora constante de la calidad, y su finalidad es organizar la prueba reconocible y la estimación de los problemas, distinguir las causas, proponer diseños de actividades, investigar y calibrar los resultados producidos y normalizar los movimientos realizados (Arellano, 2019).

Los fundamentos teóricos de la calidad del servicio se basan en el modelo SERVQUAL, este modelo e instrumento relacionado, analiza la impresión de la

naturaleza de la administración con escalas de múltiples preguntas y múltiples dimensiones; permite determinar las percepciones de la calidad en la atención con base en el juicio de los clientes (Monroy y Urcádiz, 2019).

Básicamente, el marco legal y normativo de esta investigación depende de la norma ISO 9001:2015, en esta interpretación se planteó como un punto más dentro del enfoque basado en la interacción y la materialidad del ciclo Deming para la mejora consistente y la gestión basada en procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada, según Hernández et al. (2014) esta investigación se utiliza para determinar e identificar el comportamiento de la aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de la atención, generando nuevo conocimiento para la solución de los problemas planteados en una empresa gastronómica.

Diseño de Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se realizó la medición de los datos aportados cuantitativamente por las variables, experimental – pre experimental con pre y post tes con grupo único, porque se llevó a cabo manteniendo constantes ciertas variables, mientras que el resto se midieron como objetos del experimento (Hernández, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Ciclo de Deming

Es una metodología que busca la mejora persistente de los ejercicios de una organización a través de cuatro etapas, Planificar, Hacer, Verificar Y Actuar (Moyano y Villamil, 2021).

Variable dependiente 1: Calidad de la atención

Son los actos y acciones que hacen más agradable la experiencia de disfrutar integralmente de un producto o servicio (Ruiz, 2020).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Según Hernández et al. (2014), la población es total o conjunto de individuos o datos que presentan rasgos característicos que se desea estudiar, en esta investigación se tomó en cuenta a los clientes del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo.

Muestra:

Según Hernández et al. (2014) la muestra es el subconjunto de datos o individuos perteneciente a una población, estadísticamente está constituida por el promedio de los pedidos que se realizaron en los 2 últimos meses con un cierto número de observaciones que representan adecuadamente el total de los datos. La población estimada para 2 meses es de 6501 pedidos, que se ha considerado como la población de la cual se calculó la muestra. La muestra de esta investigación fue probabilística constituida por 95 clientes del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo, muestreados a razón de 4 pedidos por día durante un periodo de 25 días, esta muestra fue equivalente tanto para el pre tes como el post test.

Hallar el promedio de clientes:

Promedio = Total de pedidos/ días

Promedio = 95/25

Promedio = 3.8 pedidos por día = 4 pedidos por día



Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 6500

Tamaño de muestra: 95

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (exito)
- q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

Muestreo:

El muestreo se considera probabilística, conformado por toda la muestra, que son 4 clientes por un periodo de 25 días de la empresa gastronómica de Trujillo del año 2022.

Unidad de Análisis:

Los clientes del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo.

Tabla 1. *Población, muestra y muestreo*

Variable	Población	Muestra	Muestreo/UA.
Ciclo de Deming	Actividades que forman parte del proceso de atención al cliente	Todos los procesos	Por conveniencia. UA: muestra de 2 meses.
Calidad de atención	Todos los clientes	Muestra probabilística (calcular la muestra)	Muestreo probabilístico.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para recolectar los datos de la variable ciclo de Deming, se consideró la técnica de análisis documental que nos proporcionó el restaurante Caprichos de Trujillo del año 2022.

Para la variable calidad de la atención, se utilizó la técnica de la encuesta, donde se analizó las respuestas llenadas por los clientes del restaurante Caprichos de Trujillo del año 2022.

Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos de la variable ciclo de Deming, se utilizó como instrumento una ficha de datos del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo. Para la variable calidad de la atención, se consideró como instrumento al cuestionario, aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de la ciudad de Trujillo; y también se utilizó una ficha de datos para evaluar otras dimensiones.

Tabla 2. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Ciclo de Deming	Observación	Ficha de recolección de datos,
	Análisis documental	Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP).
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario
	Análisis documental	Ficha de recolección de datos

Validez

La validez de los instrumentos estuvo a cargo de tres profesionales expertos y colegiados de Ingeniería, quienes evaluaron cada uno de los instrumentos que se utilizaron para esta investigación.

Tabla 3. *Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Ing. LEÓN MORENO MIGUEL ANGEL	Ingeniero Mecánico
Ing. MONTENEGRO ALVARADO JIMMY	Ingeniero Mecánico/ Matemático
Mg. TERRONES CÉSPEDES FIORELA SUGELLY	Ingeniero Industrial

Nota. Ing.: Ingeniero; Mg.: Magíster

Confiabilidad

La investigación aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de la consistencia de los instrumentos desarrollados, variabilidad total y homogeneidad. Se realizó una prueba piloto de 101 clientes para su aplicación y determinación de los coeficientes encontrados en los instrumentos.

Tabla 4. *Coefficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de Infraestructura	0.75	Bueno
Cuestionario de calidad	0.65	Medio
Cuestionario de empatía	0.53	Medio

3.5. Procedimiento

Objetivo general Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables ciclo Deming y calidad en la atención.

2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
3. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos y un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la variable calidad de la atención.
4. Los datos recogidos se clasificaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
5. Se obtuvo una visión esclarecedora relacionada con cada variable. Se utilizó aparatos medibles para obtener información, tablas y diagramas de resultados (pretest).
6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
7. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
8. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos y un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la variable calidad de la atención.
9. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
10. Se obtuvieron conocimientos gráficos relacionados con cada variable. Se utilizaron dispositivos fácticos para las mediciones, tablas y diagramas de resultados (post – test).
11. La información recopilada en cada prueba fue introducida, examinada y diseccionada.
12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la infraestructura y servicios en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables

- ciclo Deming y la dimensión infraestructura y servicios en la atención de la variable calidad en la atención.
2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
 3. Se recolectó por medio de un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la dimensión infraestructura y servicios en la atención de la variable calidad en la atención.
 4. Los datos recogidos se clasificaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
 5. Se obtuvo una visión esclarecedora relacionada con cada variable. Se utilizaron aparatos medibles para obtener información, tablas y diagramas de resultados (pretest).
 6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
 7. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
 8. Nuevamente se recolectó por medio de un cuestionario aplicado a 363 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la dimensión infraestructura y servicios en la atención de la variable calidad en la atención.
 9. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizarán para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
 10. Se adquirieron conocimientos gráficos relacionados con cada variable. Se utilizaron dispositivos fácticos para las mediciones, tablas y diagramas de resultados (post – test).
 11. La información recopilada en cada prueba fue introducida, examinada y diseccionada.
 12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la fiabilidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables ciclo Deming y la dimensión fiabilidad de la variable calidad en la atención.
2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
3. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, los datos relativos a la dimensión fiabilidad de la variable calidad en la atención.
4. Los datos recogidos se clasificaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
5. Se obtuvo una visión esclarecedora relacionada con cada variable. Se utilizaron aparatos medibles para obtener información, tablas y diagramas de resultados (pretest).
6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
7. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
8. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, los datos relativos a la dimensión fiabilidad de la variable calidad en la atención.
9. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
10. Se lograron conocimientos gráficos relacionados con cada variable. Se utilizaron dispositivos fácticos para las mediciones, tablas y diagramas de resultados (post - test).
11. La información recopilada en cada prueba fue introducida, examinada y diseccionada.
12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la capacidad de respuesta en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables ciclo Deming y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad en la atención.
2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
3. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, los datos relativos a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad en la atención.
4. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizarán para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
5. Se obtuvo distintas mediciones relacionadas con cada variable. Se utilizaron aparatos fácticos para las mediciones, tablas y gráficos de resultados (pretest).
6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
7. Nuevamente se recolectaron por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
8. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, los datos relativos a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad en la atención.
9. Los datos recogidos se clasificaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para manejar los datos en los programas SPSS y Excel.
10. Se adquirieron conocimientos interesantes relacionados con cada variable. Se utilizaron instrumentos medibles para obtener información, tablas y diagramas de resultados. (post – test).
11. La información recogida en cada prueba fue introducida, reflexionada y diseccionada.
12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables ciclo Deming y calidad en la atención.
2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
3. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos y un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la variable calidad de la atención.
4. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para manejar los datos en los programas SPSS y Excel.
5. Se obtuvo distintas percepciones relacionadas con cada variable. Se utilizaron instrumentos fácticos para obtener información, tablas y gráficos de resultados (pretest).
6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
7. Nuevamente se recolectó información por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
8. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos y un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la variable calidad de la atención.
9. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para manejar los datos en los programas SPSS y Excel.
10. Se adquirieron conocimientos fascinantes relacionados con cada variable. Se utilizaron dispositivos de medición, tablas y gráficos de resultados (post-test).
11. Se introdujo, reflexionó y examinó la información recogida en cada prueba.
12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la empatía en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

1. Por medio de investigaciones previas se identificaron elementos esenciales que se utilizaron como guía para la realización de la presente investigación, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos de las variables ciclo Deming y la dimensión empatía de la variable calidad en la atención.
2. Se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos a la variable del ciclo Deming.
3. Se recolectó por medio de un cuestionario aplicado a 95 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la dimensión empatía de la variable calidad en la atención.
4. Los datos recogidos se clasificaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
5. Se obtuvieron mediciones claras relacionadas con cada variable. Se utilizaron instrumentos de medición, tablas y diagramas de resultados (pretest).
6. Se implementaron las mejoras establecidas a través del ciclo Deming.
7. Nuevamente se recolectó por medio de la ficha de recolección de datos, Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) y Diagrama Analítico del Proceso (DAP), los datos relativos al variable ciclo Deming.
8. Nuevamente se recolectó por medio de un cuestionario aplicado a 363 clientes del restaurante Caprichos de Trujillo, los datos relativos a la dimensión empatía de la variable calidad en la atención.
9. Los datos recogidos se organizaron en estructuras de Excel, estableciendo las bases de información que se utilizaron para tratar los datos en los programas SPSS y Excel.
10. Se lograron mediciones fascinantes relacionadas con cada variable. Se utilizaron dispositivos de medición, tablas y gráficos de resultados (post - test).
11. La información recopilada en cada prueba se introdujo, se observó y se

examinó.

12. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones

3.6. Método de análisis de datos

Tras adquirir los datos y la información con los instrumentos acomodados a cada variable de estudio, se utilizó Excel para ampliar las tablas y las figuras y obtener los marcadores cuantificables. Con respecto a la variable del ciclo Deming, se analizaron las siguientes perspectivas con planificar, hacer, verificar, actuar. La variable calidad de la atención, se analizó a través de los aspectos relacionados con tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad. Se analizó mediante análisis estadístico inferencial de comparación de medias aplicando un estadístico de tes – student.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación que se realizó, se consideraron las autorías, haciendo referencia a cada autor en cada pasaje de donde se tomaron los datos. Además, los datos obtenidos no serán expuestos ya que son privados, excepto parte de ellos que el propietario de la organización lo crea conveniente, por lo que el estudio se dirigió a la aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de la atención en el restaurante Caprichos de Trujillo. Para elaborar este estudio, se tuvo que respetar las normas de la guía para la elaboración de trabajos de investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

En este punto, se presenta los resultados en cuanto a la calidad de atención en el Restaurante CAPRICHOS de Trujillo, se realizó un pre – test y post – test para conocer los puntos débiles de la empresa con el propósito de diseñar e implementar un plan de mejora mediante la metodología del Ciclo de Deming que permita establecer procesos para mejorar la atención a los clientes; por lo cual, mediante el método Servqual y en Escala de Lickert se realizó un cuestionario con preguntas; a una muestra de 95 clientes; los cuales fueron procesados en el programa SPSS v.26; también, se recolectó información en una ficha de datos, se utilizó fórmulas para medir los indicadores respectivamente. Los resultados son manifestados mediante tablas, y figuras que refieren a los objetivos planteados:

OE1: Determinar la calidad de atención en el restaurante en la situación inicial.

Resultados del cuestionario:

La calidad de atención en el restaurante se evaluó en base a 5 dimensiones, 3 de las cuales (Infraestructura, calidad y empatía) se evaluaron a través de la aplicación de un cuestionario, la tabla 5, muestra los resultado de la encuesta, en ella se puede observar que las dimensiones obtuvieron % de satisfacción de 62, 58.9, y 58 respectivamente, Sin embargo es para el caso de la dimensión empatía que se observa una mayor variabilidad en la data (22.2%), esto podría estar relacionada a la cantidad de personal que trabaja en la empresa, a la alta rotación de la misma, a la falta de capacitación o incluso de desconocimiento de la cultura organizacional de la marca.

Tabla 5. Situación inicial de satisfacción del cliente

Dimensión	N° pgtas.	Satisfechos	% satisfechos	Promedio/pregunta	Desv.	Coefic. Variabilidad	Promedio/dim.	Desviación/dim.	Coficiente de var
INFRAESTRUCTURA	P1	57	56.4	3.53	0.99	27.9			
	P2	60	59.4	3.57	1.1	30.7			
	P3	62	61.4	3.73	1	26.8	62.38	6.91	11.07
	P4	73	72.3	3.79	1.01	26.7			
CALIDAD	P5	57	56.4	3.48	1.08	31.1			
	P6	58	57.4	3.63	1.16	32			
	P7	56	55.4	3.56	1.14	31.8	58.91	5.02	8.51
	P8	67	66.3	3.75	0.94	25.1			
EMPATIA	P9	47	46.5	3.27	1.23	37.7			
	P10	60	59.4	3.56	1.14	31.8			
	P11	44	43.6	3.24	1.23	37.9	58.02	12.86	22.2
	P12	68	67.3	3.81	0.94	24.5			
	P13	74	73.3	3.85	0.99	25.8			

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes en el restaurante caprichos

Resultados de la ficha de datos:

La Calidad de atención en el restaurante se evaluó a través del indicador de fiabilidad, se utilizó una ficha de datos con el registro de los pedidos entregados a tiempos y tardíos de un periodo de 2 meses respectivamente; estos resultados demuestran un porcentaje satisfactorio de 73.9 %, indicando que el restaurante Caprichos tiene la fiabilidad necesaria para atender a sus clientes a tiempo; por otro lado, el porcentaje insatisfactorio es de 26.1 %, esto se debe a los días de mayor demanda en el restaurante (fin de semana y feriados) o por problemas de falta del personal requerido.

DIMENSION FIABILIDAD: periodo de evaluación: (Mayo y Junio)

Fórmula:

$$\textit{Indicar Fiabilidad} = \frac{\text{cantidad de servicios pedidos a tiempo}}{\text{cantidad de total de servicios}} * 100$$

$$\textit{Indicar Fiabilidad} = \frac{981}{1328} * 100 = 73.87$$

Otra dimensión de la calidad de atención en el restaurante Caprichos que se evaluó, es la capacidad de respuesta que tiene hacia sus clientes, se utilizó una ficha de datos con el registro de los pedidos totales entregados y pedidos anulados de un periodo de 2 meses respectivamente; estos resultados demuestran un porcentaje muy satisfactorio de 98.03 %, indicando que el restaurante Caprichos tiene una capacidad de respuesta muy alta y necesaria para entregar sus pedidos.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Fórmula:

$$\textit{Indicar capacidad de respuesta} = \frac{\text{servicios totales} - \text{servicios anulados}}{\text{Servicios totales}} * 100$$

$$\textit{Indicar capacidad de respuesta} = \frac{4821 - 95}{4821} * 100 = 98.029$$

OE2: Diseñar un plan de mejora aplicando el ciclo PHVA para incrementar la calidad de atención en el restaurante Caprichos.

En base a la necesidad de mejorar los procesos de atención en el restaurante Caprichos, primero se procedió a realizar un diagnóstico sobre la calidad de atención y los procesos que los afectan, lo que generó una serie de problemas como: la falta de motivación de los colaboradores, quejas y demandas sobre los servicios y alimentos recibidos, equipos desactualizados, métodos de solicitud de cocina desactualizados, falta de comunicación entre áreas, dificultades con la limpieza de la cocina, formato incompleto, y problemas de cuantificación de porciones. Teniendo en cuenta este diagnóstico de los problemas encontrados y los resultados del pre – test, se procedió a desarrollar un plan de acción para las

diferentes dimensiones de Infraestructura, calidad, empatía y fiabilidad; nos centraremos en la dimensión de empatía para disminuir la variabilidad de la data; asimismo, se implementará y mejorará algunos procesos para mantener e incrementar los resultados obtenidos en el pre – test con la finalidad de incrementar la atención de sus clientes y solucionar los inconvenientes hallados, utilizando la metodología de mejora continua del ciclo de Deming.

CICLO PHVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION

Dimensión 1: infraestructura

PLANEAR

Objetivos:

- Realizar mantenimiento frecuente a las instalaciones del establecimiento.
- Evaluar que los equipos se encuentren en condiciones óptimas.
- Mejorar la presentación personal de los meseros.
- Evaluar que materiales no pertenecen al restaurante.

Proceso:

- Establecer un cronograma de limpieza de 3 veces al día a las 8am, 3pm y 11pm; adicional, un mantenimiento profundo cada 15 días del mes.
- Realizar un cronograma de mantenimiento preventivo para los equipos.
- Comprar uniformes a los meseros, que estén acorde con la decoración del local.
- Cambiar o desechar los equipos o material que no tenga relación con el establecimiento.

HACER

Ejecución:

- Todo el día hay tránsito de personas por eso es necesario la limpieza 3 veces al día como mínimo y quincenal una limpieza profunda porque es un lugar abierto e ingresa polvo en lugares donde no se pueden visualizar.
- El mantenimiento preventivo es necesario para evitar que los equipos no se malogren a corto plazo, aprovecharlos al máximo y saber en que momento volver a comprar uno nuevo para evitar perder ventas o demoras al momento

de preparar un producto.

- El uniforme les permitirá a los clientes identificar a los colaboradores para una mejor atención.
- Los materiales que son desechados o mejorados harán que el establecimiento se observe con mayor amplitud y con mejor presencia ante los clientes.

VERIFICAR

Evaluación:

- Verificar que se realizó la limpieza 3 veces al día y quincenal de acuerdo a lo estipulado en el cronograma de actividades.
- Probar que los equipos funcionen correctamente y supervisar que se cumpla con el cronograma de mantenimiento preventivo.
- Supervisar el uso correcto del uniforme de los colaboradores en el establecimiento.
- Cerciorarse que el establecimiento y pasillo esté libre de material que no pertenezca al lugar.

ACTUAR

Acciones correctivas:

- Alternar responsabilidades en el restaurante para realizar la limpieza.
- Supervisar el mantenimiento de los equipos.
- Otorgar un uniforme adicional a los colaboradores para que todos los días lleguen limpios y presentables.
- Destinar un colaborador que evite acumulación de material en el establecimiento.

Dimensión 2: Calidad

PLANEAR

Objetivos:

- Capacitar a los colaboradores
- Realizar un buzón de reclamos y sugerencias

Proceso:

- Establecer un cronograma de capacitación a los colaboradores 1 vez a la semana.
- En la puerta de ingreso colocar una caja forrada (buzón) con un lapicero amarrado y unas hojas pequeñas de papel para que los clientes escriban sus reclamos y sugerencias.

HACER

Ejecución:

- Capacitar a los colaboradores permitirá que trabajen en equipo y realicen sus funciones con eficiencia y eficacia.
- Los reclamos y sugerencias permitirán que el dueño del restaurante trabaje de acuerdo a las expectativas de los clientes.

VERIFICAR

Evaluación:

- Evaluar el rendimiento de los colaboradores en base a los temas de capacitación que se plantea en cada reunión.
- Revisar cada semana el buzón de sugerencias
- Verificar que el buzón de sugerencias no esté manipulado.

ACTUAR

Acciones correctivas:

- Proponer una solución y tomar acción sobre los reclamos o sugerencia de los clientes.
- Capacitar a los empleados sobre la importancia de sugerir a los clientes escribir sus reclamos o sugerencias.
- Destinar un responsable del buzón de reclamos o sugerencias.

Dimensión 3: Empatía

PLANEAR

Objetivos:

- Desarrollar un DAP para personalizar la atención del mesero en el establecimiento.
- Establecer un horario de atención al cliente.
- Establecer funciones exclusivas a los colaboradores.
- Evaluar los intereses de los clientes

Proceso:

- Realizar un DAP y colocar en un área del restaurante con tiempos establecidos para personalizar el proceso de atención que debe desarrollar el mesero.
- Explicar y entrenar al mesero sobre el diagrama analítico de procesos (DAP).
- Colocar un letrero con el horario de atención en un área que sea visible para los clientes.
- Otorgar inducciones exclusivas a cada uno de los trabajadores sobre sus labores en el restaurante.
- Los meseros realizarán preguntas breves a los clientes sobre la atención que recibió y conocer sus intereses.

HACER

Ejecución:

- El DAP permitirá que el restaurante ofrezca a sus clientes una atención personalizada a sus clientes.
- Colocar el DAP en un área del establecimiento permitirá que el mesero tenga en cuenta en cada momento el proceso de atención.
- Un horario establecido permitirá saber a los clientes los días y tiempo de atención en el establecimiento.
- Las inducciones exclusivas servirán para que los trabajadores eviten confusiones en sus funciones y asuman responsabilidades.
- Las preguntas breves que realizan los meseros nos permitirán conocer los intereses de los clientes.

VERIFICAR

Evaluación:

- Supervisar la atención del mesero de acuerdo al proceso de atención establecido en el DAP
- Verificar que los horarios de atención en el restaurante se cumplan como se estipula en lo planeado.
- Cerciorarse que los colaboradores reciban las inducciones necesarias para realizar sus funciones.
- Enviar clientes espías para evaluar la atención del mesero y verificar si realiza las preguntas necesarias a los clientes.

ACTUAR

Acciones correctivas:

- Mejorar el proceso de atención.
- Capacitar a los colaboradores sobre la importancia de la puntualidad en su hora de llegada.
- Alternar un responsable para verificar que los colaboradores realicen con eficiencia sus funciones.
- Anexar en un archivo las respuestas de los clientes, para luego evaluar y mejorar.

Dimensión 4: Fiabilidad

PLANEAR

Objetivos:

- Establecer un tiempo para la preparación de cada producto.
- Verificar que plato es el que más demora.
- Realizar un DAP para optimizar los tiempos de preparación de los productos.

Proceso:

- Calcular el tiempo que demora la preparación de un producto.
- Clasificar los platos que más se demora en preparar.
- Establecer un DAP con los tiempos calculados en los platos que más se demoran en preparar.

HACER

Ejecución:

- Trabajar con tiempos establecidos; se logrará que los colaboradores trabajen con eficiencia.
- Clasificar los platos que se demoran en preparar, ayudará en cocina a estar preparado para cuando tenga un pedido que le toma tiempo en su elaboración; adicional, ayudará al mesero a avisar al cliente cuanto tiempo se demora, si en caso lo requiere.
- Un DAP servirá como guía para elaborar los platos en el tiempo estipulado.

VERIFICAR

Evaluación:

- Verificar que los pedidos salgan en el tiempo establecido.
- En cada jornada es necesario verificar que se cuenta con toda la lista de insumos para la elaboración de los productos.
- Supervisar que los colaboradores trabajen como se estableció en el DAP.

ACTUAR

Acciones correctivas:

- Anexar los tiempos que se establecen para mejorarlo o mantenerlo.
- Disminuir los tiempos de elaboración.

OE3: implementar las acciones de mejora aplicando el ciclo PHVA para mejorar la calidad de atención en el restaurante Capricho.

Para la implementación del plan de acción se tomó en cuenta todos los objetivos planeados en el ciclo PHVA de cada una de las dimensiones; las cuales se ejecutaron con éxito y sin ningún problema en las diferentes áreas del establecimiento, se contó con la colaboración del propietario y apoyo del personal del restaurante.

Mejora en la dimensión de Infraestructura:

Para realizar esta acción se tomó en cuenta la frecuencia con la que se realiza el mantenimiento de limpieza y desinfección a las diferentes áreas, superficie, equipo o maquinaria del restaurante Caprichos. Se elaboró y estableció

La siguiente acción que se ejecutó según el plan, fue mejorar la presentación personal de los meseros. Se tomó en cuenta los colores de la decoración del restaurante, el logo del negocio y las tallas de los colaboradores para las camisas; y para el delantal se realizó una talla estándar.

En la figura 03 se evidencia el modelo que se envió a confeccionar según el plan y en la figura 04 se muestra el uso adecuado de los colaboradores en el restaurante Caprichos



Figura 3. Confección de uniforme

Fuente: Tienda de confecciones textil



Figura 4. Colaboradores uniformados

Fuente: Restaurante Caprichos



Figura 5. Reubicación de materiales

Fuente: Restaurante Caprichos

Para finalizar este plan de mejora en la dimensión infraestructura, se evaluaron materiales que no pertenecen al restaurante como son: los balones de gas se aprecian en la figura 05, los cuales fueron destinados a un área segura y que no sea vista por los comensales; adicional, se mejoró un lado de la pared porque estaba deteriorada por el tiempo, así como se muestra en la figura 06.



Figura 6. Mejoramiento de un área del restaurante

Fuente: Restaurante Caprichos

Mejora en la dimensión de calidad

La acción que se tomó en esta dimensión fue implementar un cronograma de capacitación a los trabajadores, así como se muestra en la figura 07, los cuales se ejecutaron entre los meses de Julio - Diciembre del año 2022 en el restaurante Caprichos; los temas que se lograron a tratar fueron: Buenas prácticas de manufactura, plan de higiene y saneamiento, buenas prácticas de almacenamiento, enfermedades de transmitidas por alimentos, la alimentación cruzada y hábitos saludables; se reforzaron los temas de BPM con un curso en línea gratis, así como se observa en la figura 08, en la página Web de Academia Edutín (Edutin Academy); todos estos temas se les explicó a los colaboradores de una manera didáctica con la finalidad de que manipulen los alimentos correctamente, con la limpieza personal requerida, el adecuado almacenamiento de la mercadería y así evitar la contaminación cruzada al momento de elaborar los productos. Para explicar los hábitos saludables, se utilizaron afiches; las cuales se muestran en la figura 09; esto ayudará a concientizar a los trabajadores, motivarlos y garantizar los buenos hábitos entre ellos.

 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN						
	2022					
TEMA	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Buenas prácticas de manufactura						
Plan de higiene y saneamiento						
Buenas prácticas de almacenamiento.						
Contaminación Cruzada						
Enfermedades transmitidas por alimentos.						
Hábitos saludables						

Figura 7. Cronograma de capacitación

Fuente: Restaurante Caprichos



Figura 8. Curso online de BPM
Fuente: página Web de Academia Edutín



Figura 9. Afiche de hábitos saludables
Fuente: Internet explore

El siguiente objetivo que se planteó según el plan, fue implementar un buzón de reclamos y sugerencias, se instaló en el mes de agosto del 2022 en el restaurante caprichos, al finalizar el día se revisa y se realiza el conteo de sugerencias o quejas; estos resultados fueron llevados a una tabla de Excel; en la cual vi necesario realizar un formato según la necesidad del restaurante, la cual se observa en la figura 10; donde se registró lo siguiente: las sugerencias de los clientes, los responsables, las causas y principalmente la acción tomada para solucionar ese problema; de esta manera se pueda evidenciar las sugerencias de los comensales: asimismo, evaluar el aumento o disminución de comentarios



Figura 11. DAP – Proceso de atención del restaurante caprichos
Fuente: Elaboración propia

La otra acción que se realizó para mejorar en esta dimensión fue: establecer un horario de atención al cliente, se tomaron en cuenta los tiempos en que mas concurren los clientes y también los tiempos muertos; así fue en la que se estableció el horario del restaurante; con esta acción se disminuyeron costo de contrato de personal; adicional, se acostumbra a los clientes a tomar en cuenta los horarios de atención para su próxima visita, esto ayuda a que los meseros brinden una mejor atención y se relacionen mas con los clientes. En la figura 12 se muestra el horario de atención que se estableció en el restaurante.



Figura 12. Horario de atención del restaurante Caprichos
Fuente: Elaboración propia

El siguiente objetivo en este plan de acción fue asignar responsabilidades a cada uno de los colaboradores, con la finalidad de aumentar la eficiencia y la productividad del restaurante, en la figura 13 se muestra un formato donde se especifica las diferentes áreas, tareas y responsable destinado para esa labor; adicional, se agregó una columna de observaciones para evaluar si la labor se realizó con las especificaciones necesarias. Estas funciones permiten a los colaboradores a tener una idea de quienes están laborando en tareas que están relacionadas y poder revisar la lista de cosas que tienen por hacer; asimismo, evitar que las labores se vuelvan, vagas, confusas y a muchas veces incompletas.

	ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES		
RESPONSABLE:	Fecha de verificación:		
Área	Tarea	Responsable	Observaciones
Cocina	Limpiar la refrigeradora y congeladora		
Cocina	Retirar la basura y el reciclaje.		
Cocina	Limpieza del piso, mesas y cocinas		
Cocina	Orden y limpieza de estanterías		
Salón	Limpieza suelo, vitrinas, mesas, sillas y heladera		
Salón	Limpieza estanterías, exhibidora de postres y conservadora.		
Aseos	Limpieza manteles		
Aseos	Limpieza de baño y trapeadores		
Aseos	Comprobación de griferías		
Exteriores	Limpieza de enrollable, reja y fachada		
Exteriores	Limpieza de jardín		

Figura 13. asignación de responsabilidades del restaurante caprichos

Fuente: elaboración propia

Mejora en la dimensión de Fiabilidad:

La acción tomada en esta dimensión fue establecer un tiempo para la elaboración de los platos; se tomó la decisión de realizar un formato detallado de los ingredientes, cantidad y con una breve descripción de su elaboración; este formato contiene: la fecha en la que se elaboró, el tiempo de preparación, el tiempo de cocción de la carne y la cantidad de porción de la carne que se coloca en cada plato. En la figura 14 se muestra el formato que ayudará a los cocineros a tomar en cuenta el tiempo máximo en que debe se debe preparar un plato.

Según los objetivos en esta dimensión, se logró identificar cuáles son los platos que más demoran en salir a mesa, entre ellos: el frito de cerdo; por lo tanto, se tomó la decisión de colocar en un área de la pared de la cocina el formato de los

platos con la finalidad de que los cocineros tomen en cuenta el tiempo de preparación de los productos y laboren con eficacia, logrando aumentar su productividad; adicional, conocer los tiempos de entrega de un plato, ayudará que los meseros avisen a los clientes sobre el tiempo de espera de un pedido.

FRITO DE CERDO			
Fecha	15-Set	Tiempo de preparación	15 minutos
Tamaño de porción	200 gr.	tiempo de cocción	8 minutos
Ingredientes	Unidad de medida	cantidad Kg/litros	Elaboración
Aceite		0.200	Freir la chuleta condimentada; armar el plato con yuca o mote, camote y la zarza; despues de 8 minutos colocar el cerdo frito en el centro del plato.
Yuca cocinada		0.250	
Zarza de cebolla		0.100	
Mote cocinado		0.100	
Camote frito		0.050	

Figura 14. formato de elaboración de los platos del restaurante caprichos

Fuente: elaboración propia

Para reforzar esta acción, en la figura 15 se evidencia la realización de un DAP con el objetivo de optimizar los tiempos de preparación de los productos.

Este diagrama de proceso de preparación permitirá a los cocineros a trabajar en orden, a tomar en cuenta que plato demora mas y por ende prepararlo primero y evitar esperas en sala.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE PEDIDOS								
				Resumen				
Actividad: TIEMPO DE ATENCION AL CLIENTE				Actividad		Actual		
				Operación				
				Transporte				
				Espera				
Método: ACTUAL				Inspección				
Lugar:				Almacenamiento				
Operario:				Distancia (m)				
Fecha:				Tiempo (min-hombre)				
Descripción	Dist. (m)	Tiempo (min)	○	⇒	D	□	▽	Observación
Recepción del pedido								
Identificar que plato demora más.								
Preparar el producto								
Verificar el estado del producto								
Verificar que todo el pedido esté listo								
Indicar en la APP que el pedido está listo								
Enviar el pedido								
Limpiar el área de trabajo								
Total								

Figura 15. Formato de preparación/tiempo de alimentos

Fuente: Elaboración propia

OE4: Determinar la calidad de atención posterior a la implementación del ciclo PHVA en el restaurante Caprichos.

En este objetivo se presentan los resultados posteriores a la implementación del ciclo PHVA en cuanto a la calidad de atención en el restaurante caprichos. Se logró implementar con éxito todo según la metodología planteada y estudiada del ciclo de Deming; con la finalidad de mejorar en las diferentes dimensiones.

Para calcular estos resultados se realizó el mismo proceso que se desarrolló en el pre – test; así, se logrará diferenciar la mejora después de la implementación del ciclo PHVA.

Resultados de la implementación del Ciclo de PHVA

En base a los resultados del pre – test, se desarrolló la implementación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención en el restaurante Caprichos;

de las cuales se tomaron en cuenta las dimensiones con menor porcentaje que fueron: infraestructura, calidad, empatía y fiabilidad.

Resultados de la encuesta

La calidad de atención en el restaurante caprichos, a través de un cuestionario se evaluaron las dimensiones de infraestructura, calidad y empatía, en la tabla 06 se muestra los resultados de la encuesta, en ellas se puede observar que los diferentes indicadores obtuvieron un porcentaje satisfactorio de 91.58, 93.58 y 90.89 respectivamente, lo cual demuestra que la implementación del ciclo PHVA en el restaurante capricho es un éxito.

Tabla 6. Situación final de satisfacción del cliente

Dimensión	N° pgt as.	Satisfechos	% satisfechos	Promedio/pregunta	Desv .	Coefic. Variabilidad	Promedio/dim.	Desviación/dim.	Coeficiente de var
INFRAESTRUCTURA	P1	95	94.1	4.28	0.63	14.8	91.58	1.71	1.87
	P2	92	91.1	4.37	0.7	16.1			
	P3	92	91.1	4.37	0.64	14.7			
	P4	91	90.1	4.27	0.66	15.5			
CALIDAD	P5	93	92.1	4.27	0.66	15.5	93.32	1.25	1.34
	P6	94	93.1	4.5	0.69	15.3			
	P7	96	95.0	4.4	0.58	13.3			
	P8	94	93.1	4.33	0.60	13.9			
EMPATIA	P9	85	84.2	4.23	0.76	18.0	90.89	4.72	5.20
	P10	94	93.1	4.31	0.63	14.6			
	P11	89	88.1	4.36	0.72	16.4			
	P12	97	96	4.41	0.60	13.7			
	P13	94	93.1	4.31	0.69	16.0			

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes en el restaurante caprichos

Resultados de la ficha de datos:

La Calidad de atención en el restaurante se evaluó a través del indicador de fiabilidad, se utilizó una ficha de datos con el registro de los pedidos entregados a tiempos y tardíos del mes de noviembre; estos resultados demuestran un porcentaje satisfactorio de 84.7 %, demostrando así que la implementación del ciclo PHVA en el restaurante Caprichos es un éxito.

DIMENSION FIABILIDAD: periodo de evaluación: (Noviembre)

Fórmula:

$$\text{Indicar Fiabilidad} = \frac{\text{cantidad de servicios pedidos a tiempo}}{\text{cantidad de total de servicios}} * 100$$

$$\text{Indicar Fiabilidad} = \frac{1376}{1625} * 100 = 84.7$$

OE5: Analizar el impacto de la implementación del ciclo PHVA para mejora la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

Debido al corto tiempo de implementación de las estrategias planteadas y a que están diseñadas de manera que sus resultados se reflejen a largo plazo, se observa un comportamiento positivo en el índice de satisfacción. Sin embargo, cuantitativamente calculado, se evidencia un impacto positivo en la adopción de estrategias, la encuesta realizada a los 101 clientes del restaurante Caprichos con un % de satisfacción de 91.93 respectivamente; y en la ficha de datos se muestra una mejora en el proceso de la salida de los platos en cocina y por la cantidad de pedidos, se muestra un aumento de ventas en el mes de noviembre con un % de satisfacción de 84.7 respectivamente; estos resultados muestran una mejoría significativa sobre la calidad de atención que ofrece el restaurante Caprichos a sus clientes. Asimismo, a través de la capacitación brindada a los colaboradores, se sienten mejor preparados para responder las preguntas de los clientes sobre la carta y en algunos casos, relacionarse con los ellos; logrando así, reducir las quejas y reclamos recibidos en el buzón de sugerencias.

Objetivo específico 5: Analizar el impacto de la implementación del ciclo PHVA para mejora la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022.

ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ENCUESTA

Tabla 7. Análisis de datos estadísticos de la satisfacción del cliente

Periodos	Satisfacción de los clientes
Pre – test	59.6344 +/- 5.30755a
Post – test	91.8507 +/- 1.87864b

Fuente: Elaboración propia

Letras en minúscula diferentes, indican que existe una diferencia estadísticamente significativa entre los datos del pre – test y del post – test para cada variable evaluada, con una significancia del 95% y un valor $P < a 0.05$.

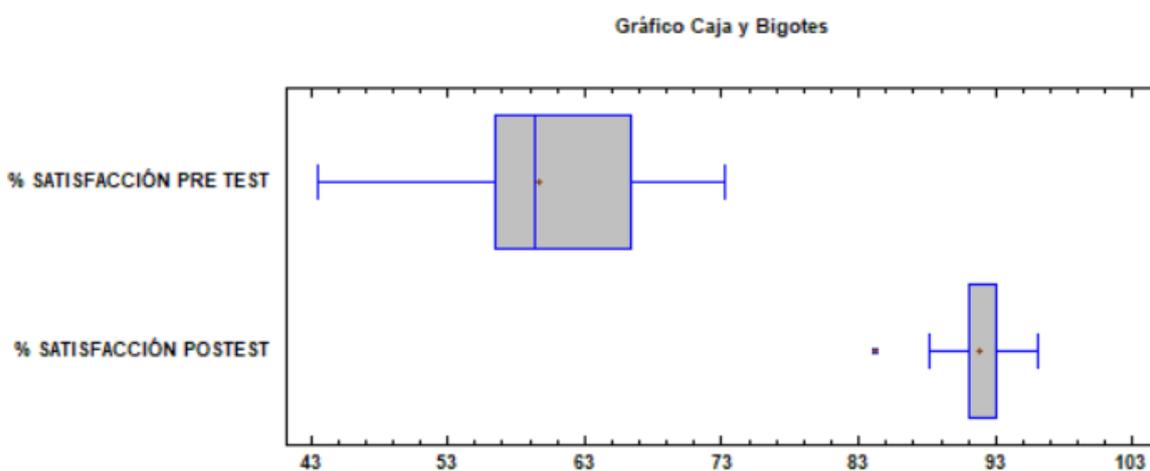


Figura 16. Gráfico de Satisfacción del cliente

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la figura 16 se presenta la representación gráfica del análisis estadístico que se realizó a los resultados de la encuesta respecto a la satisfacción del cliente en el restaurante Caprichos.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LA FICHA DE DATOS

En esta sección no se pudo realizar el análisis estadístico, ya que en la ficha de datos solo se cuenta con un dato por periodo y para la prueba de T – Student es necesario contar por lo menos de 2 datos. Es por eso, que, en Excel, se procedió a realizar un cuadro comparativo del pre -test y post test del indicador fiabilidad.

Tabla 8. Cuadro comparativo del indicador de Fiabilidad

Indicador	Satisfacción inicial	Satisfacción final	Diferencia
Fiabilidad	73.87%	84.7%	10.83%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados demuestran que la implementación del ciclo del Deming impactó de manera satisfactoria en esta dimensión, con un aumento de 10.83%, lo cual demuestra una mejora en el proceso de atención al cliente.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como primer objetivo específico determinar la calidad de atención en el restaurante en la situación inicial, Trujillo, 2022. Según Valdez et al. (2019) la calidad en el servicio tiene una fuerte influencia en la imagen de los restaurantes, y que la imagen del restaurante influye significativamente en su reputación. Además, Foulla (2021) menciona que la calidad de atención radica en que proporciona una metodología, herramientas de apoyo y proporciona una guía comprensible para la solución de problemas, con una aplicación exitosa de P en un restaurante. En el presente estudio se encontró que la calidad de atención en el restaurante se evaluó en base a 5 dimensiones, 3 de las cuales (Infraestructura, calidad y empatía) se evaluaron a través de la aplicación de un cuestionario, la tabla 5, muestra los resultados de la encuesta, en ella se puede observar que las dimensiones obtuvieron un % de satisfacción de 62, 58.9, y 58 respectivamente, Sin embargo es para el caso de la dimensión empatía que se observa una mayor variabilidad en la data (22.2%), esto podría estar relacionada a la cantidad de personal que trabaja en la empresa, a la alta rotación de la misma, a la falta de capacitación o incluso de desconocimiento de la cultura organizacional de la marca. Por otro en el estudio de Montoya (2017) se encontró que existe una pequeña diferencia con el resultado, ya que el estudio se realizó las MYPES de confección, mencionando que la estimación de la calidad en el marco de mejora constante, permite disminuir el nivel de reprocesos. Sin embargo, a pesar que las investigaciones pueden ser de otros rubros, se puede decir que la calidad de atención es primordial en una organización ya que permite tener una mejor imagen ante los clientes y tener un buen proceso de atención para cada uno de ellos.

El segundo objetivo específico fue diseñar un plan de mejora aplicando el ciclo PHVA para incrementar la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. Según Foulla (2021) diseñar el ciclo PDCA, o ciclo Deming, proporciona un procedimiento enfocado para la resolución de problemas de calidad, a través de cuatro pasos iterativos, utilizando una o más de las siete herramientas básicas de calidad en cada paso. Así mismo Javez et al. (2021) indicó que la utilización del ciclo PHVA o del ciclo Deming permite ampliar la eficacia de las empresas. En el presente estudio se procedió a desarrollar un plan de acción en base al ciclo PHVA,

para las diferentes dimensiones de Infraestructura, calidad, empatía y fiabilidad; nos centraremos en la dimensión de empatía para disminuir la variabilidad de la data; asimismo, se implementará y mejorará algunos procesos para mantener e incrementar los resultados obtenidos en el pre – test con la finalidad de incrementar la atención de sus clientes y solucionar los inconvenientes hallados, utilizando la metodología de mejora continua del ciclo de Deming. Sin embargo, este resultado difiere a la investigación de Uslu (2020) donde los componentes que menciona para mejorar la calidad, no necesariamente radican en el ciclo PHVA, sino en los activos físicos, la afirmación, la fiabilidad, la simpatía. Manifestándose al final que para mejorar la calidad pueden utilizarse tanto el ciclo PHVA u cualquier otro, pero siempre se debe buscar incrementar la calidad de atención en una organización.

El tercer objetivo específico fue implementar las acciones de mejora aplicando el ciclo PHVA para mejorar la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. Según Javez et al. (2021) manifiesta que la implementación del ciclo PHVA o del ciclo Deming permite ampliar la eficacia de las empresas. Además, Foulla (2021) menciona que para mejorar la calidad de atención radica en que proporciona una metodología como la del ciclo PHVA, herramientas de apoyo y proporciona una guía comprensible para la solución de problemas, con una aplicación exitosa del PHVA en un restaurante. En la presente investigación para la implementación del plan de acción se tomó en cuenta todos los objetivos planeados en el ciclo PHVA de cada una de las dimensiones; las cuales se ejecutaron con éxito y sin ningún problema en las diferentes áreas del establecimiento, se contó con la colaboración del propietario y apoyo del personal del restaurante. Por otro lado, la investigación de Serralde et al. (2022) si bien trata de mejorar la calidad, difieren en las acciones de mejora que se debe realizar en un restaurante que manifiesta deben ser la tangibilidad, confiabilidad, respuesta y empatía; concluyendo su investigación que la capacitación y experiencia del personal, quienes siempre deben tener presente a los intereses del cliente, la presencia de la vestimenta y la pulcritud del personal de asistencia son componentes clave para que el restaurante fidelice a los consumidores de forma más destacada. Por otro lado, Sánchez (2020) si bien la implementación utilizó al ciclo PHVA para mejorar la calidad, lo realizó en el almacén de la organización peruana Arte Textil, manifestando que aplicación del ciclo PHVA optimizó cada proceso del almacén de avíos de la organización. Por lo

que se puede decir que independientemente del rubro donde se implemente acciones de mejora, siempre se debe buscar mejorar la calidad de una empresa.

El cuarto objetivo específico fue determinar la calidad de atención posterior a la implementación del ciclo PHVA en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. De acuerdo a Montoya (2017) manifestó la calidad posterior a la implementación del ciclo PHVA la empresa obtuvo beneficios sustanciales por tener una creación más insuperable, tanto por la estimación de la calidad como por el marco de mejora constante que le permitirá disminuir el nivel de reprocesos. Además de Javez et al. (2021) indicaron que luego de la utilización del ciclo PHVA o del ciclo Deming permite ampliar la eficacia de las empresas. Por otro lado, Foulla (2021) también menciona que luego de la aplicación del ciclo PHVA, la calidad de atención tiende a mejorar ya que radica en que proporciona una metodología, herramientas de apoyo y proporciona una guía comprensible para la solución de problemas en un restaurante. En la investigación se encontró que La calidad de atención en el restaurante caprichos, a través de un cuestionario se evaluaron las dimensiones de infraestructura, calidad y empatía, en la tabla 06 se muestra los resultados de la encuesta, en ellas se puede observar que los diferentes indicadores obtuvieron un porcentaje satisfactorio de 91.58, 93.32 y 90.89 respectivamente, lo cual demuestra que la implementación del ciclo PHVA en el restaurante capricho es un éxito. Por otro lado, Sánchez (2020) manifestó que posteriormente a la implementación ciclo PHVA para mejorar la calidad, lo realizó en el almacén de la organización peruana Arte Textil, manifestando que aplicación del ciclo PHVA optimizó cada proceso del almacén de avíos de la organización. De ello se puede indicar que la calidad de atención posterior a la implementación del ciclo PHVA siempre será beneficiosa para organización.

El quinto objetivo específico fue analizar el impacto de la implementación del ciclo PHVA para mejora la calidad de atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. Según el estudio realizado por Foulla (2021) indica que la implementación del ciclo PHVA genera un impacto de mejora a la calidad, los beneficios de aplicar el ciclo PHVA en la resolución de problemas de calidad, radican en que proporciona una metodología y proporciona una guía comprensible para la solución de problemas, con una aplicación exitosa de P en un restaurante. Así mismo Montoya (2017)

también manifestó que el impacto que se produce en una empresa posterior a la implementación del ciclo PHVA obtiene beneficios sustanciales por tener una creación más insuperable, tanto por la estimación de la calidad como por el marco de mejora constante que le permitirá disminuir el nivel de reprocesos. En la presente investigación se evidencia un impacto positivo en la implementación de las estrategias, la encuesta realizada a los 101 clientes del restaurante Caprichos con un % de satisfacción de 91.93 respectivamente; y en la ficha de datos se muestra una mejora en el proceso de la salida de los platos en cocina y por la cantidad de pedidos, se muestra un aumento de ventas en el mes de noviembre con un % de satisfacción de 84.7 respectivamente. Por otro lado, Sánchez (2020) manifestó que posteriormente a la implementación ciclo PHVA para mejorar la calidad, lo realizó en el almacén de la organización peruana Arte Textil, manifestando que aplicación del ciclo PHVA optimizó cada proceso del almacén de avíos de la organización. Por lo cual se puede decir que las investigaciones previas también tuvieron resultados semejantes donde se hace hincapié que el impacto que se genera luego de aplicar ciclo PHVA mejora la calidad de atención de las empresas.

Finalmente, el objetivo general fue determinar cómo la aplicación del ciclo Deming mejora la calidad en la atención en el restaurante Capricho, Trujillo, 2022. Por un lado, Montoya (2017) manifestó que al aplicar el ciclo Deming o también llamado ciclo PHVA (planificar, hacer, comprobar, actuar), encontró resultados que indicaron que se logró reducir el nivel de reprocesos de 27.6 % a 20.4 % y el taller de confección, redujo el nivel de reprocesos, aumentando su productividad. Además, Javez et al. (2021) manifestaron que en sus resultados indicaron que tanto la eficiencia del trabajo como la de las sustancias no refinadas aumentaron un 27% y un 33%, por separado, concluyendo en la investigación que la utilización del ciclo PHVA o del ciclo Deming permite ampliar la eficacia de las empresas. En consecuencia, se pudo observar que efectivamente la aplicación del ciclo Deming siempre logra mejora significativamente la calidad en la atención en las organizaciones independientemente el rubro en el que se encuentren, es fundamental que se tenga en cuenta la aplicación de este ciclo de PHVA

VI. CONCLUSIONES

Como conclusiones se puede evidenciar que, aunque el restaurante Caprichos de Trujillo sea un lugar conocido y visitado en su zona, todavía tiene procesos que se pueden mejorar, de tal manera que se puedan obtener mejores resultados internos y externos, beneficiando a la empresa y a su imagen frente a los clientes, gracias al diagnóstico elaborado en el pre – test, se lograron identificar puntos de mejora, donde uno de los principales problemas fue no contar con un proceso de atención personalizado. Así mismo, el plan de acción que se implementó resultó ser una estrategia adecuada para dar solución oportuna a los problemas encontrados en el proceso de atención y orden en el restaurante, puesto que permitió implementar las acciones de mejora a problemas específicos como la presentación de los colaboradores, establecer formatos, asignar responsabilidades, capacitar a los colaboradores y mantener un ambiente cálido para los clientes.

Por otro lado, aplicar las pruebas piloto ayudó a identificar algunos puntos que se tuvieron que cambiar para ser uso adecuado de los formatos, en el caso del registro de sugerencias, se pudo determinar que era necesario agregarle una casilla de responsable de la queja, dado que en ocasiones el reclamo se remite a dos encargados, Igualmente es importante que una empresa tenga un registro de quejas o sugerencias, así como de indicadores que puedan mostrar los motivos de los comentarios que reciben, de esta manera se buscará tomar la decisión adecuada para solucionar los problemas, facilitar la toma de decisiones y atacar los problemas de manera rigurosa para evitar futuros reclamos, como en este caso lo fue el cumplimiento de un plan de personalización de atención por medio de un diagrama analítico y previa capacitación a los colaboradores, en donde, la empatía aumentó a un 90.89 % en los clientes, lo cuales fueron de gran utilidad porque se logró aumentar sus ventas en el mes de noviembre y por ende también su calidad.

Finalmente, gracias a las acciones realizadas según el plan, se logró mejorar las estrategias de seguimiento a través de la realización e implementación del buzón de sugerencias, establecer responsabilidades a los trabajadores, así como la capacitación constante que se realiza a los colaboradores cada mes; también, los formatos de cocina y gracias a la estandarización de las recetas, se logró mejorar y acelerar la salida de los pedidos en mesa; aumentando así un 10.83% de

satisfacción del cliente, lo cual es un impacto positivo el uso de los formatos y el DAP.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al restaurante caprichos que mantenga la ejecución según las actividades establecidas en el plan de mejora según el ciclo PHVA, de esta manera se logre identificar, mejorar o solventar algunos problemas que se presenten en el área; asimismo, continuar con las capacitaciones establecidas cada mes y si en caso hay algún cambio en las recetas se recomienda registrarlas y actualizar los formatos, ya que esto ayudará a que los colaboradores laboren con eficiencia y eviten desperdiciar mermas.

Mantener la atención personalizada permitirá que los clientes interactúen con los mozos y así, se logrará obtener información para conocer las necesidades de los clientes; asimismo sugerir a los clientes que coloquen sus sugerencias y lograr resolver sus inquietudes o disconformidades en cuanto a la atención o producto que se le ofrece.

Se sugiere mejorar la presentación de la carta con el uso de QR, para facilitar al cliente el acceso a la carta de pedidos y así disminuir la demora en la atención, ya que para cuando el personal se acerque a la mesa, el cliente tenga listo su pedido. Recordar que la metodología del ciclo PHVA se debe utilizar continuamente, para así evaluar los posibles inconvenientes y mejorar constantemente.

Se recomienda el uso de distintos medios de pago que están disponibles en el mercado financiero, como por ejemplo uso de POS, aplicativos como yape, plin, tunki.

Se debe implementar la disponibilidad de pedidos por delivery, para que de éste modo los clientes cuenten con la facilidad de tener nuestros productos en la comodidad de su hogar, medida que a su vez también nos beneficia respecto al aforo del local.

Se recomienda evaluar al personal a contratar, en cuanto a su experiencia en atención y a su vez pedirles que cuenten con carta de recomendación de trabajos anteriores y de éste modo se puede disminuir posibles inconvenientes en la atención.

Por otro lado, también es importante que contraten a especialistas para limpieza en campanas cada determinado tiempo y establezcan 1 día a la semana para realizar

una limpieza profunda en el restaurante. Finalmente, se recomienda enviar a clientes espías cada semana para evaluar el rendimiento de los colaboradores.

REFERENCIAS

- AEKNARAJINDAWAT, N. The Influence of Food Service Quality in Tourists' Overall Service Experiences: A Study in Bangkok, Thailand, 2019. International Journal of Innovation, Creative, and Change, 10(1), 156-173. https://www.ijicc.net/images/vol10iss1/10123_Aeknarajindawat_2019_E_R.pdf
- ALIAGA, Ricardo Steiman Benites, et al. Aplicación del ciclo PHVA para incrementar la productividad en el área de producción Frescor de ARY Servicios Generales SAC, 2020. Revista de estudios empresariales y empresariales, 2021, vol. 5, n° 3. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774004/>
- ALLEN, L. J. N. Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2022. Revista especializada de ingeniería y ciencias de la tierra, 1(2), 100-120. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2017&as_yhi=2022&q=An%C3%A1lisis+de+la+calidad+del+servicio+y+su+relaci%C3%B3n+con+el+nivel+de+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+en+el+restaurant+de+comida+r%C3%A1pida+KFC%2C+Panam%C3%A1%2C+2021&btnG=
- ASTUTIK, W.; SETIAWAN, I. & ASMAL, S. Analysis of continuous quality improvement using waste assessment model and deming cycle method (study case: tapioca starch manufacturing), 2022. Journal of Industrial Engineering Management, 7(1), 51-56. <https://jurnal.teknologiindustriumi.ac.id/index.php/JIEM/article/view/1104>
- BARRERAS, I. Z.; URIARTE, J. J. F. & FLORES, G. S. La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas, 2021. Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación, 8(15). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+como+parte+de+la+innovaci%C3%B3n+organizacional%3A+El+bajo+conocimiento+por+las+empresas&btnG=

- BECERRA LOIS, F. Á.; ANDRADE ORBE, A. M. & DÍAZ GISPERT, L. I. Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador, 2019. Actualidades investigativas en educación, 19(1), 571-604. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000100571&script=sci_arttext
- BECERRA-GODÍNEZ, Juan Alexis, et al. Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. CienciaUAT, 2022, vol. 16, no 2, p. 73-84. <https://www.redalyc.org/journal/4419/441970414005/>
- BOVSH, L, et al. Simulation of behavior of hotel and restaurant business staff in the conditions of covid-19 viral pandemic, 2019. Journal of Environmental Management & Tourism, 12(1), 186-195. <https://www.proquest.com/openview/8842287cb17a15982a1697c6fbcdb7ae/1?pq-origsite=gscholar&cbl=466419>
- BRAVO TOLEDO, R. La declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas, 2020. https://ccamposhuqf.files.wordpress.com/2021/04/prisma_2020_statement_definitivo-espanol-completo.pdf
- CÁNOVAS, Francisco Javier Aragón. Gastronomía y calidad en una Europa globalizada. Revista de derecho de la Unión Europea, 2014, no 24, p. 201-234. <https://revistas.uned.es/index.php/REDUE/article/view/12668>
- CARTY, K. S. Towards a proactive, capabilities-based continuity framework for the hospitality and tourism industry, 2021. Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 13(3). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/WHATT-01-2021-0020/full/html>
- CONDE, S. K. S., et al. Diagnosis of Customer Expectations and Perceptions in Restaurants in the State of Tlaxcala, 2022. European Journal of Business and Management Research, 7(1), 190-194. <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1308>
- CORONEL, J., BASANTES, R., & VINUEZA, A. Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos, 2019. Revista Espacios, 40(06). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2017&as

[yhi=2022&q=Un+estudio+de+la+calidad+del+servicio+en+restaurantes+de+mariscos+%28Ecuador%29&btnG=](#)

MOREIRA JUNIOR, Fernando de Jesús, et al. Assessment of customer satisfaction of a restaurant in santa maria-rs, 2019. Brazilian Journal of Management/Revista de Administração da UFSM, 12(3). <https://pdfs.semanticscholar.org/7490/5223a0af80b1ff53a32f4cb989974efe0312.pdf>

DE SOUZA PEREIRA, G., et al. Impacts of the New NR-1 on the Reduction of Financial Costs of Micro Enterprises: A Study of Multiple Cases in the Sectors of Restaurant, Bakery and Textile Industry, 2021. European Journal of Business and Management Research, 6(6), 86-89. <https://www.ejbm.org/index.php/ejbm/article/view/1103/614>

DITTMAR WEISE, A., et al. Assessment of customer satisfaction of a restaurant in santa maria – rs, 2019. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria [en línea]. 2019, 12(3), 434-450. <https://www.redalyc.org/journal/2734/273462728003/>

DO NASCIMENTO GOMES, A. C., at el. The application of quality tools to create Standard Operating Procedures in two restaurants of Means of hosting in Rio de Janeiro, 2018. Revista Exacta, 16(2), 95-107. <https://www.redalyc.org/journal/810/81058960006/>

ESPINOZA MARIÑOS, Tania Lizeth. Propuesta de implementación del Ciclo Deming para mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una universidad en el distrito de Los Olivos-2018. 2019. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1963/ADM_GER_T030_45239938_T%20%20Espinoza%20Mari%C3%B1os%20Tania%20Lizeth.pdf?sequence=1

FASANANDO NAPUCHI, Francisco Wilfredo Abigael. Ruta gastronómica en los principales restaurantes de la ciudad De Trujillo, 2021. 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81189>

FÉLIX NAPAN, Jorge Armando. Calidad de servicio en atención al cliente en las mypes de restaurantes de comida criolla en el distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2018. 2021. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/1384>

- FOULLA, B. Quality problem solving with PDCA cycle, 2021. Management Research, 5(2), 49.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/440/5/2/171243>
<https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- FRANCIS, M., FISHER, R., & SONG, M.. Conceptions of quality as family resemblances, 2021. International Journal of Quality and Service Sciences 13(2), 282-299.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQSS-06-2020-0091/full/html>
- FUENTES GÓMEZ, et al. Evaluación de la calidad percibida de servicios en restaurante a la carta, 2020. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 179-191. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400179
- GARCÍA, A. Sector gastronómico: Un nuevo inicio en el bicentenario del Perú. 2021: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sector-gastronomico-un-nuevo-inicio-en-el-bicentenario-del-peru-1>
- GONZÁLEZ, Salvador Montesinos, et al. Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2020, vol. 25, no 92, p. 1863-1883.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf>
- GRADOS ARELLANO, Rodrigo Alejandro. Implementación del Ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área logística de la Empresa de Confecciones Kuyu SAC San Luis-Lima 2016. 2016.
<https://core.ac.uk/download/pdf/225583860.pdf>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, M. Capítulo 9 Recoleccion de datos cuantitativos. R. Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2014. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- HUANG, Y.; SHAFIEE, M.; CHARNLEY, F. & ENCINAS-OROPESA, A. Designing a Framework for Materials Flow by Integrating Circular Economy Principles

- with End-of-Life Management Strategies, 2022. Sustainability, 14(7), 4244.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/7/4244>
- JAVEZ VALLADARES, S. S., at el. Application of the PHVA cycle to increase productivity in the Frescor production area of ARY Servicios Generales S.A.C, 2021. Journal of business and entrepreneurial studies [en línea]. 5(3).
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774004/>
- KAHL, C., KAISHANTAYEVA, M. D., MARGULANOVNA, A., & KASHAKBAY, A. K. B. Perception of Service Quality in Restaurant Industry in Kazakhstan, 2019. Case Study of Almaty Restaurant. ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI CZĘSTOCHOWSKIEJ, 16.
https://www.researchgate.net/publication/339005574_Perception_of_Service_Quality_in_Restaurant_Industry_in_Kazakhstan_Case_Study_of_Almaly_Restaurant/link/5f904b24458515b7cf9115d1/download
- LERMA, J. A. R., at el. La importancia del Servicio a Clientes en época de COVID-19. Caso: Restaurant D´ Calos, en Ixtlán del Río, Nayarit, 2022. EDUCATECONCIENCIA, 30(34), 73-103.
<https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/469>
- MAYO ALEGRE, J. C., FERNÁNDEZ COBAS, L. C., LOREDO CARBALLO, N. A., BAUZÁ VÁZQUEZ, E. The service quality assessment in the banking services context. Cuadernos de Administración [en línea]. 2020, 36(68), 58-70. <https://www.redalyc.org/journal/2250/225070049006/>
- MAZZAWI, R., & ALAWAMLEH, M. Managing quality within existing supply chains: case studies from Jordan, 2019. International Journal of Services and Operations Management, 32(1), 44-66.
https://www.researchgate.net/publication/330063849_Managing_quality_within_existing_supply_chains_Case_studies_from_Jordan
- MONROY CESEÑA, Mauro Alejandro; URCÁDIZ CÁZARES, Francisco Javier. Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Investigación administrativa, 2019, vol. 48, no 123, p. 0-0.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

- MONTESINOS GONZÁLEZ, S. VÁZQUEZ CID DE LEÓN, C., GRACIDA GRACIDA, E. B., MAYA ESPINOZA, I. Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming, 2020. Revista Venezolana de Gerencia 25(92), 1863-1883. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/>
- MONTOYA, María Pérez Gao. Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continúa PHRA. Industrial data, 2017, vol. 20, no 2, p. 95-100. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81653909013.pdf>
- MOYANO-HERNÁNDEZ, Faber Andres; SANDOVAL, Diana Carolina Villamil. Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos, una revisión documental. Revista Politécnica, 2021, vol. 17, no 34, p. 55-69. <https://www.redalyc.org/journal/6078/607869210004/>
- MUHAMMAD, I.; ROFIATUL, H.; HUMIRAS HARDI P. Fanuc CNC machine damage analysis using the PDCA cycle and Kaizen implementation effort in increasing skill up operator performance in PT YPMI, 2019. Independent Journal of Management & Production, ISSN-e 2236-269X, 10(1), 259-280. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6796285>
- MUSDHOLIFAH, M., HARTONO, U., & HARTI, H. The strategy of product quality improvement on small business coffee sales performance. In International Conference on Research and Academic Community Services (ICRACOS 2019) (pp. 81-84), 2020. Atlantis Press. <https://www.atlantispress.com/proceedings/icracos-19/125931338>
- NICHOLSON ALLEN, L. J. Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021. Revista especializada de ingeniería y ciencias de la tierra, 1(2), 100-120. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICT/article/view/2611>
- PADILLA CALDERÓN, Roxana Elizabeth. Propuesta de aplicación del método PHVA para mejorar la calidad de atención al cliente en la empresa TEPAD Piura, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51807/Padilla_CRE-SD.pdf?sequence=1

- PALMA, H. G. H., PAREJO, I. B. & SIERRA, D. M. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, 2018. *Criterio libre*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>
- PÉREZ-CAMPDESUÑER, R., DE MIGUEL-GUZMÁN, M., GARCÍA-VIDAL, G., & GUZMÁN-VILAR, L. Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente. *Ciencias Holguín*, 25(2), 45-55, 2019. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111004/html/>
- Produce prevé que ventas del sector gastronómico aumenten 48% este 2021. El Comercio Perú [en línea]. 2021 [consultado el 6 de julio de 2022]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/produce-preve-que-ventas-del-sector-gastronomico-aumenten-48-este-2021-nndc-noticia/?ref=ecr>
- RUIZ, Alicia Villarreal. Calidad en el servicio de atención a clientes en restaurantes de la ciudad de Piedras Negras, Coahuila/The quality of customer service in the restaurants of the city of Piedras Negras, Coahuila. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2020, vol. 7, no 13. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/825>
- SAMPIERI, Roberto Hernández. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México, 2018. <https://www.academia.edu/download/64312353/Investigaci%C3%B3n%20Rutas%20cualitativa%20y%20cuantitativa.pdf>
- SANCHEZ, Gisella Caroll. Herramienta de mejora continua para la optimización de los procesos en el almacén de avíos de la empresa arte textil latino sac. *Business Innova Sciences*, 2020, vol. 1, no 4, p. 8-33. <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/21>
- USLU, Abdalá. La relación de las dimensiones de la calidad del servicio de las empresas de restaurantes con la satisfacción, la intención de comportamiento, eWOM y el efecto moderador de la atmósfera. *Estudios de turismo y gestión*, 2020, vol. 16, nº 3, pág. 23-35. http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=
- VALDEZ-JUÁREZ, Luis Enrique, et al. La Calidad del Servicio, Generador de Valor Superior en el Sector Restauranero. *Revista Internacional de Estudios de*

Marketing , 2019, vol. 11, nº 3, pág. 87-105. <https://pdfs.semanticscholar.org/ec2e/7a8628f803ed840a64f1fe1d40aca553d87d.pdf>

VÁZQUEZ CID DE LEÓN, C.; GRACIDA GRACIDA, E. B.; MONTESINOS GONZÁLEZ, S. & MAYA ESPINOZA, I. Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia* 2020, 25(92), 1863-1883. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286036>

RAJPUT, A., & GAHFOOR, R. Z. Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants, 2020. *Future Business Journal*, 6(1), 1-12. <https://link.springer.com/article/10.1186/s43093-020-00021-0>

ROLDÁN-MOLINA, G. R., RUANO-ORDÁS, D., BASTO-FERNANDES, V., & MÉNDEZ, J. R. An ontology knowledge inspection methodology for quality assessment and continuous improvement, 2021. *Data & Knowledge Engineering*, 133, 101889. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0169023X21000161>

RUIZ, A. V. Calidad en el servicio de atención a clientes en restaurantes de la ciudad de Piedras Negras, Coahuila/The quality of customer service in the restaurants of the city of Piedras Negras, Coahuila, 2020. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 7(13). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Calidad+en+el+servicio+de+atenci%C3%B3n+a+clientes+en+restaurantes+de+la+ciudad+de+Piedras+Negras%2C+Coahuila%2FThe+quality+of+customer+service+in+the+restaurants+of+the+city+of+Piedras+Negras%2C+Coahuila.&btnG=

SALAZAR, J., MORA, N., ROMERO, W., & OLLAGUE, J. Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001: 2015 en la empresa INCARPALM, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 459-472. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7897683.pdf>

SANCHEZ, G. C. D. Herramienta de mejora continua para la optimización de los procesos en el almacén de avíos de la empresa arte textil latino sac, 2020. *Business Innova Sciences*, 1(4), 8-33. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=HERRAMIENTA+DE+MEJORA+CONTINUA+PARA+LA+OPTIMIZACI%C3%93N+DE+LO

[S+PROCESOS+en+el+almac%C3%A9n+de+av%C3%ADos+de+la+empres+arte+textil+latino+sac&btnG=](#)

- SERRALDE-COLOAPA, J. L., ACOSTA-GONZAGA, E., RAMÍREZ-ARELLANO, A., BECERRA-GODÍNEZ, J. A. Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano, 2022. *CienciaUAT* 16(2), 73-84.
- SHARMA, B. & RAHIM, M. A. TQM and HRM: An Integrated Approach to Organizational Success, 2021. *Journal of Comparative International Management*, 24(1), 27–41.
<https://journals.lib.unb.ca/index.php/JCIM/article/view/32530>
- SHYNG, J. H. The Practice of Deming Cycle Improvement Mechanism in Climate Change Environmental Education, 2021. *Journal of Contemporary Educational Research*, 5(8), 205-214.
<http://ojs.bbwpublisher.com/index.php/JCER/article/view/2463>
- STOYKO, I., & SHERSTIUK, R. 14 principles of Wilhelm Edwards Deming for quality management of hotel and restaurant ambassador, 2020.
https://www.researchgate.net/publication/349662183_14_principles_of_Wilhelm_Edwards_Deming_for_quality_management_of_hotel_and_restaurant_ambassador
- URTECHO, K. M. A. C., & ALVARADO, G. D. P. P. Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403, 2021.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+de+servicio+al+usuario+en+las+UGEL%3A+Una+mirada+regional&btnG=
- USLU, A. The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere, 2020. *Tourism & Management Studies* 16(3), 23 – 35.
http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- VALDEZ-JUÁREZ, L. E., BELTRAMINO, N. S., LIMÓN-ULLOA, R., & ALICIA, E. The Quality of the Service, Superior Value Generator in the Restaurant Sector, 2019. *International Journal of Marketing Studies*, 11(3), 87-105.

<https://pdfs.semanticscholar.org/ec2e/7a8628f803ed840a64f1fe1d40aca553d87d.pdf>

WANG, T. C., TANG, T. W., & CHENG, J. S. Art-oriented model of hotel service innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 2018. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-02-2016-0059/full/html>

YUCHEN, G. Factors Affecting Online Food Quality Control among Delivers in Delivery Process in Malaysia, 2020. *IOSR Journal of Business and Management*, 22(5), 26-29. <http://text2fa.ir/wp-content/uploads/Text2fa.ir-Factors-Affecting-Online-Food-Quality-Control-among-Delivers-in-1.pdf>

ANEXOS:

Matriz de operacionalización de la variable Ciclo de Deming

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento Escala de medición
Ciclo de Deming	Es una metodología que busca la mejora persistente de los ejercicios de una organización a través de cuatro etapas, Planificar, Hacer, Verificar Y Actuar (Moyano y Villamil, 2021).	Se utilizará el cuestionario para medir las siguientes dimensiones: Planificar, hacer, verificar, actuar.	Planificar	Números de acciones planificadas	Ficha de datos
			Hacer	Número de acciones ejecutadas/acciones planificadas *100	
			Verificar	Número de acciones con impacto / número de acciones ejecutadas	
			Actuar	Número de nuevas acciones propuestas / las acciones planificadas inicialmente	

Matriz de operacionalización de la variable calidad de la atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento Escala de medición
Calidad de la atención	Son los actos y acciones que hacen más agradable la experiencia de disfrutar integralmente de un producto o servicio (Ruiz, 2020).	Se utilizará el cuestionario para medir las siguientes dimensiones: Infraestructura, fiabilidad, capacidad de respuesta, calidad y empatía.	Infraestructura y servicios	Nivel de satisfacción	/Cuestionario Escala de Likert
			Fiabilidad	Cantidad de pedidos servicio a tiempo/cantidad de pedidos totales	Ficha de datos
			Capacidad de respuesta	Pedidos totales- pedidos anulados/pedidos totales	Ficha de datos
			Calidad	Nivel de satisfacción	/Cuestionario Escala de Likert
			Empatía	Nivel de satisfacción	/Cuestionario Escala de Likert

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
FICHA DE DATOS PARA LA VARIABLE DEL CICLO DEMING

Etapas	Acciones – 2022	Cantidad
Planificar	Acciones planificadas	
Hacer	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones planificadas}} * 100$	
Verificar	$\frac{\text{Acciones con impacto}}{\text{Número de acciones ejecutadas}}$	
Actuar	$\frac{\text{Nuevas acciones propuestas}}{\text{Acciones planificadas inicialmente}}$	

Elaboración Propia

FICHA DE DATOS DIMENSIONES FIABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA VARIABLE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Fiabilidad - Ficha de registro ciclo de servicio													
Fecha:													
responsable del servicio:													
Ciclo de servicio		Número de servicio											
Elementos del ciclo de servicio	Tiempo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bienvenida y Ubicación													
Entrega de carta - Pedido de las bebidas													
Entrega de las bebidas - Pedido de las comidas													
Entrega de la comida													
Consumo del pedido													
Entrega de la cuenta													
Pago de la cuenta													
Despedida													
Desmontaje y montaje de la mesa para nuevo servicio													
Tiempo total del ciclo de servicio (minutos)													
Tiempo meta (minutos)													
Tiempo de demora (minutos)													

Capacidad de respuesta - Ficha de registro

Servicios totales

Servicios anulados

$$\text{Indicador Fiabilidad} = \frac{\text{Cantidad de servicios pedidos a tiempo}}{\text{Cantidad de total de servicios}} * 100$$

$$\text{Indicador Capacidad de Respuesta} = \frac{\text{Servicios totales} - \text{Servicios anulados}}{\text{Servicios totales}} * 100$$

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

DIMENSIONES	Totalmente en total desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	1	2	3	4	5
1. El restaurante Caprichos, cuenta con equipos de apariencia moderna.					
2. Las instalaciones físicas del restaurante Caprichos, son visualmente atractivas.					
3. Los empleados del restaurante Caprichos tienen apariencia limpia.					
4. En el restaurante Caprichos, tienen elementos materiales relacionados con el servicio que ofrece.					
CALIDAD	1	2	3	4	5
5. El comportamiento de los empleados del restaurante Caprichos transmiten confianza a los clientes.					
6. Los clientes del restaurante Caprichos, se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
7. En el restaurante Caprichos, los empleados son siempre amables con los clientes					
8. En el restaurante Caprichos, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
9. El restaurante Caprichos da a sus clientes atención personalizada.					
10. El restaurante Caprichos tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
11. El restaurante Caprichos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
12. El restaurante Caprichos se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.					
13. El restaurante Caprichos comprenden 14. las necesidades específicas de sus clientes.					

Instrumento elaborado por Padilla (2019).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51807/Padilla_CRE-SD.pdf?sequence=1

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

				Resumen				
Actividad: TIEMPO DE ATENCION AL CLIENTE				Actividad	Actual			
				Operación				
				Transporte				
				Espera				
Método: ACTUAL				Inspección				
Lugar:				Almacenamiento				
Operario:				Distancia (m)				
Fecha:				Tiempo (min-hombre)				
Descripción	Dist. (m)	Tiempo (min)	○	⇒	D	□	▽	Observación
Bienvenida								
Entrega de carta – toma de Pedido								
Preparación de los pedidos								
Verificación del pedido								
Entrega del pedido								
Consumo del pedido								
Entrega de la cuenta								
Pago de la cuenta								
Despedida								
Desmontaje y montaje de la mesa para nuevo servicio								
Total								

Elaboración propia

Trujillo, 27 de Junio de 2022

Señor (a):

ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA
Dueño
Restaurante “CAPRICHOS”
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del 9no ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

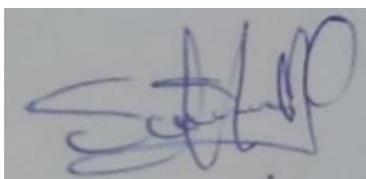
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“Aplicación del ciclo Deming para mejorar la calidad de la atención en el Restaurante Caprichos, Trujillo 2022”**

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA
DNI 45665247

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Sandra Rebeca Rojas Landauro, identificada con DNI 45665247, en mi calidad de dueña del restaurante "CAPRICHOS" con RUC:10456652471, ubicada en la ciudad de TRUJILLO.

Me otorgo la autorización de uso de información de mi negocio, aplicando herramientas las cuales sean de beneficio para el establecimiento, en las cuales se utilizará la siguiente información del negocio:

- Base datos de la cantidad de ventas.
- Encuestas/ entrevistas.
- Diagrama de flujo

Con la finalidad de mejorar constantemente y lograr desarrollar su () informe estadístico, () trabajo de investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados en el repositorio institucional de la UCV.

(x) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa

(X) Mencionar el nombre de la empresa



ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA

DNI 45665247

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y el trabajo de investigación en la tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de daros, el estudiante será sometido al inicio del procesamiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información pueda ejecutar.

Firma del estudiante

DNI: 45665247



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CICLO DE DEMING
Y LA CALIDAD DE SERVICIO**

JUICIO DE EXPERTO 01

Nº	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
1	INDEPENDIENTE	Planificar	Números de acciones planificadas	SI		SI		SI		
2		Hacer	Número de acciones ejecutadas/acciones planificadas *100	SI		SI		SI		
3		Verificar	Número de acciones con impacto / número de acciones Ejecutadas	SI		SI		SI		
4		Actuar	Número de nuevas acciones propuestas / las acciones planificadas inicialmente	SI		SI		SI		
5	DEPENDIENTE	Infraestructura y servicios	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
6		Fiabilidad	Cantidad de pedidos servicio a tiempo/cantidad de tiempo de demora,	SI		SI		SI		
7		Capacidad de respuesta	Pedidos totales- pedidos anulados/pedidos totales	SI		SI		SI		
8		Calidad	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
9		Empatía	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: León Moreno Miguel Ángel DNI: 41915780

Especialidad del validador: INGENIERO MECÁNICO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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


 Miguel Angel León Moreno
 Ing. Mecánica
 CIP: 137557

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: JIMMY MONTENEGRO ALVARADO.** **FECHA:**
30 de Junio del 2022
- **GRADO ACADÉMICO: MATEMATICO / INGENIERO MECANICO**
- **INSTITUCIÓN ACADÉMICA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
- **INSTITUCIÓN DONDE LABORA: DOCENTE DE LA UPN**
- **DIRECCIÓN: TRUJILLO** **CELULAR: 948330066**
- **EMAIL: jkj3000@hotmail.com**
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO: ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CICLO DE DEMING
Y LA CALIDAD DE SERVICIO**

JUICIO DE EXPERTO 02

Nº	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
1	INDEPENDIENTE	Planificar	Números de acciones planificadas	SI		SI		SI		
2		Hacer	Número de acciones ejecutadas/acciones planificadas *100	SI		SI		SI		
3		Verificar	Número de acciones con impacto / número de acciones Ejecutadas	SI		SI		SI		
4		Actuar	Número de nuevas acciones propuestas / las acciones planificadas inicialmente	SI		SI		SI		
5	DEPENDIENTE	Infraestructura y servicios	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
6		Fiabilidad	Cantidad de pedidos servicio a tiempo/cantidad de tiempo de demora,	SI		SI		SI		
7		Capacidad de respuesta	Pedidos totales- pedidos anulados/pedidos totales	SI		SI		SI		
8		Calidad	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
9		Empatía	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jimmy Montenegro Alvarado DNI: 18210521

Especialidad del validador: Logística y Matemático / COMAP 1796

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: TERRONES CÉSPEDES FIORELA SUGELLY**
FECHA: 30 de Junio del 2022
- **GRADO ACADÉMICO: INGENIERO INDUSTRIAL**
- **INSTITUCIÓN ACADÉMICA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
- **INSTITUCIÓN DONDE LABORA: SERGING SAC**
- **DIRECCIÓN: LIMA** **CELULAR: 971 597 583**
- **EMAIL: FIORELATC01@GMAIL.COM**
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO: ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA**

JUICIO DE EXPERTO 03

Nº	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
1	INDEPENDIENTE	Planificar	Números de acciones planificadas	SI		SI		SI		
2		Hacer	Número de acciones ejecutadas/acciones planificadas *100	SI		SI		SI		
3		Verificar	Número de acciones con impacto / número de acciones Ejecutadas	SI		SI		SI		
4		Actuar	Número de nuevas acciones propuestas / las acciones planificadas inicialmente	SI		SI		SI		
5	DEPENDIENTE	Infraestructura y servicios	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
6		Fiabilidad	Cantidad de pedidos servicio a tiempo/cantidad de tiempo de demora,	SI		SI		SI		
7		Capacidad de respuesta	Pedidos totales- pedidos anulados/pedidos totales	SI		SI		SI		
8		Calidad	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		
9		Empatía	Nivel de satisfacción	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Terrones Céspedes Fiorela Sugelly DNI: 70545825

Especialidad del validador: Ingeniera Industrial / N° de colegiatura 223558

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Análisis estadísticos del alfa de combrach, sobre el cuestionario que se realizó a los clientes del restaurante caprichos en el pre – tes.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	43,2574	89,053	,525	,918
P2	43,2178	86,812	,575	,917
P3	43,0594	86,396	,667	,913
P4	43,0000	87,120	,615	,915
P5	43,3168	83,979	,738	,910
P6	43,1584	82,415	,758	,909
P7	43,2277	84,778	,656	,913
P8	43,0396	87,878	,624	,915
P9	43,5248	81,232	,767	,909
P10	43,2277	83,698	,713	,911
P11	43,5545	83,770	,647	,914
P12	42,9802	87,480	,654	,914
P13	42,9406	88,116	,573	,916

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	11,0990	6,490	,481	,753
P2	11,0594	5,756	,552	,719
P3	10,9010	5,790	,642	,670
P4	10,8416	5,915	,595	,695

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P5	10,9505	7,088	,657	,753
P6	10,7921	6,666	,670	,747
P7	10,8614	7,061	,613	,775
P8	10,6733	7,982	,597	,783

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P9	14,4653	11,531	,744	,795
P10	14,1683	12,321	,711	,805
P11	14,4950	11,612	,738	,797
P12	13,9208	13,714	,677	,818
P13	13,8812	14,826	,453	,867

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	52,0891	11,922	,249	,607
VAR00002	52,0000	11,980	,193	,618
VAR00003	52,0000	12,140	,192	,617
VAR00004	52,0990	10,850	,488	,563
VAR00005	52,0990	11,330	,370	,586
VAR00006	51,8713	11,813	,239	,609
VAR00007	51,9703	12,469	,146	,623
VAR00008	52,0396	11,798	,303	,599
VAR00009	52,1386	11,941	,171	,624
VAR00010	52,0594	12,116	,206	,615
VAR00011	52,0099	11,530	,283	,601
VAR00012	51,9604	12,298	,178	,619
VAR00013	52,0594	11,056	,411	,577

Resultados estadísticos en Excel, sobre el nivel de satisfacción de los clientes del restaurante Caprichos en estado posterior a la implementación

R 96	4	4	4	4	5	3	4	5	2	4	3	4	5		
R 97	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4		
R 98	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2		
R 99	5	4	3	3	2	4	5	4	4	2	3	4	4		
R 100	2	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5		
R 101	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3		
SATISFECHOS	95	92	92	91	93	94	96	94	85	94	89	97	94	PROMEDIO GENERAL	DESVIACION
% SATISFECHOS	94.06	91.09	91.09	90.1	92.08	93.07	95.05	93.07	84.16	93.07	88.12	96.04	93.07	91.9	3.11
PROMEDIO XDIM	91.58				93.32				90.89						
DESV	1.71				1.25				4.72						
COEFICIENTE DE VAR	1.87				1.34				5.2						
	INFRAEST				CALIDAD				EMPATIA						
PROMEDIO XPREGUNTA	4.277	4.366	4.366	4.267	4.267	4.495	4.396	4.327	4.228	4.307	4.356	4.406	4.307		
DESVIACIÓN	0.634	0.703	0.644	0.662	0.662	0.687	0.584	0.602	0.76	0.628	0.715	0.603	0.689		
COEFIC. VARIABILIDAD	14.83	16.1	14.74	15.51	15.51	15.29	13.29	13.91	17.98	14.59	16.42	13.69	16		

Evidencia del formulario de preguntas que se realizó a los 101 clientes restaurante Caprichos

The screenshot shows a Google Forms interface. At the top, the browser address bar displays 'docs.google.com/form'. Below the address bar, there are navigation icons for home, lock, microphone, and a user profile picture. The form title is 'Formulario sin título'. The navigation tabs are 'Preguntas', 'Respuestas' (with a '101' badge), and 'Configuración'. The main heading is '101 respuestas'. A red banner indicates 'No se aceptan más respuestas' with a toggle switch. Below this, a message box says 'Mensaje para los encuestados: Ya no se aceptan respuestas en este formulario'. The navigation tabs at the bottom are 'Resumen', 'Pregunta', and 'Individual'. The current view is 'Resumen', showing a question: '¿El Restaurante Caprichos, cuenta con equipos de apariencia moderna?'. Below the question, it says '101 respuestas'. A pie chart displays the results, and a legend on the right lists the response categories.

101 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen Pregunta Individual

¿El Restaurante Caprichos, cuenta con equipos de apariencia moderna?

101 respuestas

Copiar

Legend:

- Opción 1
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en total desacuerdo

Response Category	Percentage
De acuerdo	41,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28,7%
Totalmente de acuerdo	14,9%
En desacuerdo	11,9%
Totalmente en total desacuerdo	~3,9%

Evidencia de la ficha de datos, extraída del restaurante Caprichos

Pedido ID	Hora	Producto	Cantidad	hora que salió el pedido
22037	31/05/2022 22:50	Pan con pavo	1	31/05/2022 22:53
22037	31/05/2022 22:50	Triple	1	31/05/2022 22:53
22036	31/05/2022 22:36	Pan con chorizo	1	31/05/2022 22:50
22035	31/05/2022 22:33	Piña	1	01/06/2022 10:52
22035	31/05/2022 22:33	Frito de cerdo	1	01/06/2022 10:52
22035	31/05/2022 22:33	Especial CAPRICHOS	1	01/06/2022 10:52
22035	31/05/2022 22:33	Pan con pollo	1	01/06/2022 10:52
22034	31/05/2022 22:32	Mixto	1	31/05/2022 22:53
22034	31/05/2022 22:32	Lomo Saltado	1	31/05/2022 22:53
22033	31/05/2022 22:31	café con leche	2	31/05/2022 22:56
22033	31/05/2022 22:31	Tamales	1	31/05/2022 22:56
22033	31/05/2022 22:31	Empanada	1	31/05/2022 22:56
22032	31/05/2022 21:57	Fresa	1	31/05/2022 22:31
22032	31/05/2022 21:57	Frito de cerdo	1	31/05/2022 22:31
22032	31/05/2022 21:57	Papa rellena	1	31/05/2022 22:31
22032	31/05/2022 21:57	Fresa	1	31/05/2022 22:31

ANALISIS ESTADÍSTICOS DE VARIABLES

Muestra 1: % SATISFACCIÓN PRE TEST

Muestra 2: % SATISFACCIÓN POSTEST

Muestra 1: 13 valores en el rango de 43.5644 a 73.2673

Muestra 2: 13 valores en el rango de 84.1584 a 96.0396

El StatAdvisor

Este procedimiento está diseñado para comparar dos muestras de datos. Calculará varias estadísticas y gráficas para cada muestra, y ejecutará varias pruebas para determinar si hay diferencias estadísticamente significativas entre las dos muestras.

Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de % SATISFACCIÓN PRE TEST:
59.6344 +/- 5.30755 [54.3269; 64.942]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de % SATISFACCIÓN POSTEST:
91.8507 +/- 1.87864 [89.9721; 93.7294]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

suponiendo varianzas iguales: -32.2163 +/- 5.33327

Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $media1 = media2$

Hipótesis Alt.: $media1 <> media2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = -12.4673$

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

El StatAdvisor

Esta opción ejecuta una prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. También construye los intervalos, ó cotas, de confianza para cada media y para la diferencia entre las medias. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde -37.5496 hasta -26.883. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%.

También puede usarse una prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula en favor de la alterna.

NOTA: estos resultados asumen que las varianzas de las dos muestras son iguales. En este caso, la suposición es cuestionable puesto que los resultados de la prueba-

F para comparar las desviaciones estándar sugieren que pueden existir diferencias significativas entre ellas. Pueden verse los resultados de esta prueba seleccionando Comparación de Desviaciones Estándar del menú de Opciones Tabulares.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER, LINARES LUJAN GUILLERMO ALBERTO, docentes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: " Aplicación del Ciclo Deming para mejorar la calidad de la atención en el restaurante caprichos, Trujillo 2022.", cuyo autor es ROJAS LANDAURO SANDRA REBECA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER DNI: 18072194 ORCID: 0000-0002-0307-5900	Firmado electrónicamente por: JARANDA el 21-12- 2022 23:04:53
LINARES LUJAN GUILLERMO ALBERTO DNI: 40026086 ORCID: 0000-0003-3889-4831	Firmado electrónicamente por: GLINARESL el 09-12- 2022 15:41:12

Código documento Trilce: TRI - 0476317