

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Proyectos de Inversión**



**Propuesta de implementación de un sistema de gestión de pedidos que  
mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la ciudad de Arequipa,  
caso de estudio picantería Lonccos, 2024**

Tesis presentada por el Bachiller:  
**Aragon Cusirramos, Kevin Vladimir**  
**ORCID: 0009-0005-7948-3643**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Proyectos de Inversión

Asesor:  
**Dr. Rojas Gomez, Jose Eduardo**  
**ORCID: 0000-0001-5804-1751**

**Arequipa – Perú**  
**2025**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 19 de Marzo del 2025

**Dictamen: 012968-C-EPG-2025**

Visto el borrador del expediente 012968, presentado por:

**2023001071 - ARAGON CUSIRRAMOS KEVIN VLADIMIR**

Titulado:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE PEDIDOS QUE MEJORE LA  
GESTIÓN DEL TIEMPO EN LAS PICANTERÍAS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, CASO DE ESTUDIO  
PICANTERÍA LONCCOS, 2024**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29272817 - VARGAS ESPINOZA LUIS  
DICTAMINADOR**



**29440909 - MOLINA RODRIGUEZ FREDY NICOLAS  
DICTAMINADOR**



**30402488 - SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN  
DICTAMINADOR**



Propuesta de implementación de un sistema de gestión de pedidos que mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la ciudad de Arequipa, caso de estudio picantería Lonccos, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 6%                  | 5%                  | 2%            | 6%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                  |    |
|---|--------------------------------------------------|----|
| 1 | Submitted to Universidad Católica de Santa María | 4% |
|   | Trabajo del estudiante                           |    |
| 2 | alicia.concytec.gob.pe                           | 1% |
|   | Fuente de Internet                               |    |
| 3 | repositorio.udaff.edu.pe                         | 1% |
|   | Fuente de Internet                               |    |
| 4 | repositorio.unsa.edu.pe                          | 1% |
|   | Fuente de Internet                               |    |

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias      < 1%  
Excluir bibliografía      Apagado

## DEDICATORIA

*Para mis padres Jesús Aragon Medina y Angela Cusirramos  
Luna, y para mi hermano Jesús Frank Aragon Cusirramos, quienes  
me apoyaron para seguir adelante con mis estudios.*

***Kevin Vladimir Aragon Cusirramos***



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, a Jesús, a María, al Espíritu Santo y a San José por estar conmigo en todo momento y lugar.*

*A mi padre, a mi madre y a mi hermano por su amor infinito y apoyo incondicional, quienes corrigen mis errores y celebran mis logros.*

*A la prestigiosa casa de estudios: Universidad Católica de Santa María, a los profesores de la Maestría en Proyectos de Inversión al brindarme su conocimiento en los ámbitos profesional y personal, gracias a ellos ejerceré la maestría con moralidad y motivación.*

*Agradecer a todas aquellas personas que contribuyeron y me apoyaron de alguna manera para la realización de este trabajo de investigación.*

## RESUMEN

El estudio aborda la ineficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías de Arequipa, identificando que la implementación de un sistema de gestión de pedidos puede optimizar recursos y mejorar la rotación de mesas. Esto no solo aumenta los ingresos y reduce costos operativos, sino que también mejora la satisfacción del cliente al reducir los tiempos de espera y minimizar errores, fortaleciendo la relación con los clientes. La propuesta promueve una atención más rápida y precisa, incrementando la transparencia y confianza en el restaurante. Además, permite aplicar conocimientos teóricos en logística y operaciones, enriqueciendo el campo académico de la gestión de restaurantes. Como resultado del estudio, se aprobó la hipótesis de que la implementación de este sistema mejorará la gestión del tiempo en las picanterías, tomando como caso de estudio la picantería Lonccos.

***Palabras clave: Eficiencia, picantería, procesos***

## ABSTRACT

The study addresses the inefficiency in time management in Arequipa's spicy restaurants, identifying that the implementation of an order management system can optimize resources, reduce food waste and improve table turnover. This not only increases revenue and reduces operating costs but also improves customer satisfaction by reducing waiting times and minimizing errors, strengthening the relationship with customers. The proposal promotes faster and more accurate service, increasing transparency and trust in the restaurant. In addition, it allows the application of theoretical knowledge in logistics and operations, enriching the academic field of restaurant management. As a result of the study, the hypothesis will be approved that the implementation of this system will improve time management in spicy restaurants, taking the Lonccos spicy restaurant as a case study.

***Keywords: Efficiency, spicy restaurant, processes***

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

HIPÓTESIS..... 2

OBJETIVOS..... 2

CAPÍTULO I..... 3

MARCO TEÓRICO ..... 3

1. Restaurantes y Picanterías ..... 3

1.1. Definiciones de Restaurante ..... 3

1.2. Definiciones de Picanterías ..... 4

1.2.1. Definiciones de Picanterías en Arequipa..... 4

1.3. Ciudad de Arequipa ..... 5

1.3.1. Picanterías en la Ciudad de Arequipa..... 5

1.4. Indicadores para la Variable Picantería ..... 6

1.4.1. Definiciones de Satisfacción del Cliente..... 6

1.4.2. Definiciones de Eficiencia en la Gestión del Tiempo ..... 8

2. Definiciones de Sistema de Gestión de Pedidos..... 10

|                  |                                                                |    |
|------------------|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.             | Sistema de Gestión de Pedidos.....                             | 10 |
| 2.2.             | Indicadores de la Variable Sistema de Gestión de Pedidos ..... | 11 |
| 2.2.1.           | Gestión de Pedidos .....                                       | 12 |
| 2.2.2.           | Interfaz Web 3.0 .....                                         | 12 |
| 3.               | Análisis de Antecedentes Investigativos.....                   | 14 |
| CAPÍTULO II..... |                                                                | 20 |
| METODOLOGÍA..... |                                                                | 20 |
| 1.               | Tipo y Nivel de Investigación.....                             | 20 |
| 2.               | Técnicas e Instrumentos .....                                  | 20 |
| 2.1.             | Técnicas .....                                                 | 20 |
| 2.2.             | Instrumentos .....                                             | 21 |
| 2.3.             | Materiales de Verificación .....                               | 21 |
| 3.               | Campo de Verificación .....                                    | 22 |
| 3.1.             | Ubicación Espacial .....                                       | 22 |
| 3.2.             | Ubicación Temporal.....                                        | 23 |
| 3.3.             | Unidad de Estudio .....                                        | 23 |
| 3.3.1.           | Población.....                                                 | 23 |
| 3.3.2.           | Muestra y Procedimiento de Muestreo.....                       | 23 |
| 4.               | Estrategia de Recolección de Datos.....                        | 23 |
| 4.1.             | Organización.....                                              | 23 |
| 4.2.             | Recursos .....                                                 | 24 |
| 4.2.1.           | Humanos.....                                                   | 24 |

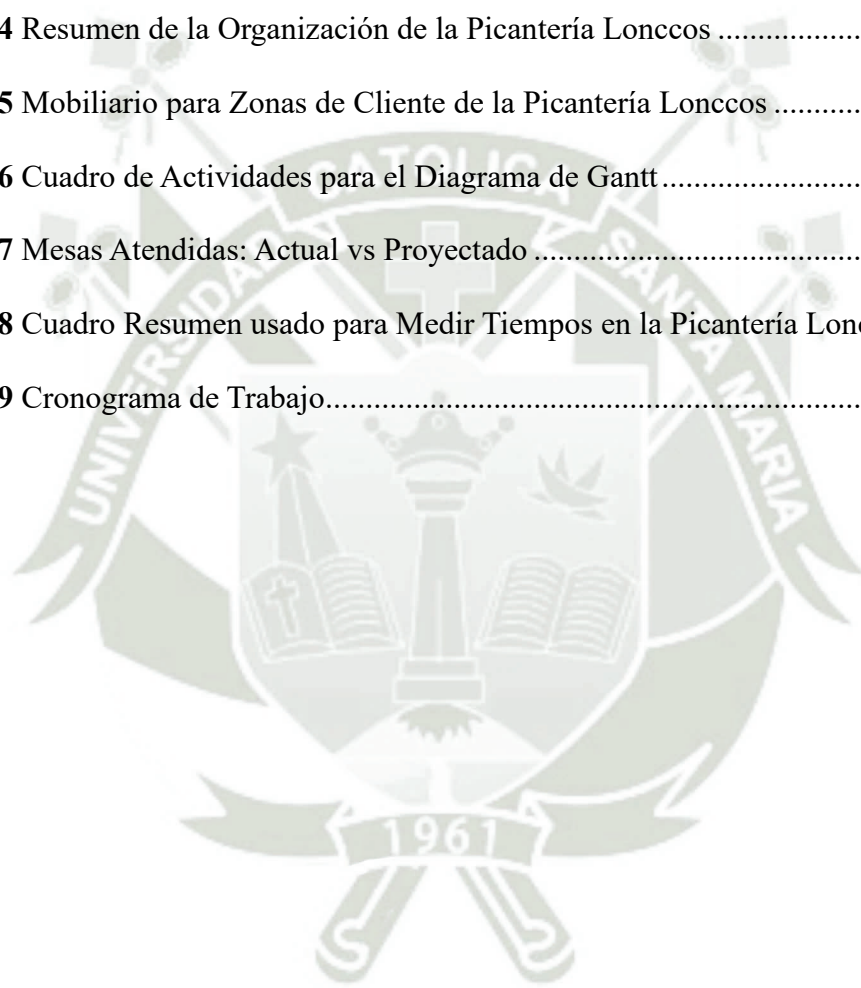
|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2. Materiales .....                                                | 24 |
| 4.2.3. Financieros .....                                               | 25 |
| 4.3. Validación del Instrumento .....                                  | 25 |
| 5. Criterios para el Manejo de los Resultados .....                    | 26 |
| CAPÍTULO III .....                                                     | 27 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                           | 27 |
| 1. Información de la Picantería Lonccos .....                          | 27 |
| 1.1. Organización de la Picantería .....                               | 27 |
| 1.2. Ubicación y Horarios de Atención de la Picantería Lonccos. ....   | 29 |
| 1.3. Ambientes de la Picantería Lonccos.....                           | 30 |
| 1.4. Aforo y Distribución del Mobiliario para Zonas de Cliente.....    | 32 |
| 1.5. Política de Platos de Comida a Producir .....                     | 34 |
| 2. Resultados del <i>Focus Group</i> .....                             | 35 |
| 2.1. Aspectos de las picanterías que más disfrutaban los clientes..... | 35 |
| 2.2. Percepción del Cliente al hacer un pedido en una picantería ..... | 36 |
| 2.3. Tiempo de espera para tomar el pedido en una picantería.....      | 37 |
| 2.4. Tiempo de espera para recibir el plato de comida .....            | 37 |
| 2.5. Atención del Personal de las Picanterías .....                    | 38 |
| 2.6. Problemas durante la visita a una Picantería .....                | 38 |
| 2.7. Resolución de Problemas en una Picantería .....                   | 39 |
| 2.8. Uso de Aplicaciones o Sistemas Web en Restaurantes.....           | 40 |
| 2.9. Consulta de Stock Disponible del Plato .....                      | 40 |

|        |                                                                                         |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.     | Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....                                            | 40 |
| 3.1.   | Conseguir Ingredientes e Insumos.....                                                   | 44 |
| 3.1.1. | Preparar la Lista de Platos que se van a preparar en la próxima semana en la Picantería | 44 |
| 3.1.2. | Compra de los Ingredientes, Insumos y Otros productos para la Picantería                | 44 |
| 3.2.   | Cocinar la Comida.....                                                                  | 45 |
| 3.2.1. | Preparar los ingredientes e insumos para cocinar .....                                  | 45 |
| 3.2.2. | Optimizar tiempos para cocinar en la picantería.....                                    | 46 |
| 3.3.   | Atender al Cliente.....                                                                 | 46 |
| 3.4.   | Cierre del Día.....                                                                     | 46 |
| 3.4.1. | Mantenimiento de la Picantería.....                                                     | 46 |
| 3.4.2. | Proceso para dar por Terminado el día en la Picantería .....                            | 47 |
| 4.     | Diagrama de Gantt.....                                                                  | 47 |
| 5.     | Diagrama de Procesos de Operaciones de la Picantería Lonccos .....                      | 53 |
| 5.1.   | Logística – 255 minutos .....                                                           | 55 |
| 5.2.   | Preparación de los Alimentos – 80 minutos .....                                         | 57 |
| 5.3.   | Atención al Cliente – 32 minutos por cliente .....                                      | 57 |
| 5.4.   | Mantenimiento del Local – 60 minutos.....                                               | 59 |
| 5.5.   | Cierre de Caja – 45 minutos .....                                                       | 59 |
| 6.     | Software para el Sistema de Gestión de Pedidos Propuesto.....                           | 60 |
| 6.1.   | Pestaña de Usuario .....                                                                | 60 |

|                                                                         |                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.2.                                                                    | Pestaña de Menú .....                                                                                                     | 61 |
| 6.3.                                                                    | Pestaña de Extras .....                                                                                                   | 63 |
| 6.4.                                                                    | Pestaña de Bebidas .....                                                                                                  | 64 |
| 6.5.                                                                    | Pestaña de Pedido y Procedimiento de Cómo se Actualiza la Cantidad<br>Disponible de Platos y Bebidas en el Software ..... | 65 |
| 6.6.                                                                    | Forma de Pago del Software <i>Fast Managements</i> .....                                                                  | 67 |
| 6.7.                                                                    | Mejora de Tiempos en otros Restaurantes que usan software para<br>gestionar pedidos .....                                 | 68 |
| 6.8.                                                                    | Mesas Atendidas: Actual vs Proyectado .....                                                                               | 69 |
| CONCLUSIONES.....                                                       |                                                                                                                           | 71 |
| RECOMENDACIONES .....                                                   |                                                                                                                           | 74 |
| REFERENCIAS .....                                                       |                                                                                                                           | 75 |
| ANEXOS .....                                                            |                                                                                                                           | 82 |
| Anexo 1: Estructura de la Guía del <i>Focus Group</i> .....             |                                                                                                                           | 82 |
| Anexo 2: Guía de la Entrevista .....                                    |                                                                                                                           | 85 |
| Anexo 3: Cuaderno de Campo .....                                        |                                                                                                                           | 86 |
| Anexo 4: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto ..... |                                                                                                                           | 88 |
| Anexo 5: Carta de Autorización de Información para Tesis .....          |                                                                                                                           | 91 |
| Anexo 6: Contenido Adicional del Plan de Tesis.....                     |                                                                                                                           | 92 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Cuadro de Coherencias .....                                            | 22 |
| <b>Tabla 2</b> Presupuesto para los Materiales Necesarios para el Estudio .....       | 25 |
| <b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach .....                                                 | 26 |
| <b>Tabla 4</b> Resumen de la Organización de la Picantería Lonccos .....              | 28 |
| <b>Tabla 5</b> Mobiliario para Zonas de Cliente de la Picantería Lonccos .....        | 33 |
| <b>Tabla 6</b> Cuadro de Actividades para el Diagrama de Gantt .....                  | 49 |
| <b>Tabla 7</b> Mesas Atendidas: Actual vs Proyectado .....                            | 69 |
| <b>Tabla 8</b> Cuadro Resumen usado para Medir Tiempos en la Picantería Lonccos ..... | 86 |
| <b>Tabla 9</b> Cronograma de Trabajo .....                                            | 96 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|                  |                                                                               |    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b>  | Fotografía del Interior de la Picantería Lonccos .....                        | 30 |
| <b>Figura 2</b>  | Plano con la Distribución Inicial de Ambientes de la Picantería Lonccos.....  | 31 |
| <b>Figura 3</b>  | Aspectos que más disfrutaban los clientes cuando van a picanterías .....      | 36 |
| <b>Figura 4</b>  | ¿El cliente espera mucho para que tomen el pedido en una picantería? .....    | 37 |
| <b>Figura 5</b>  | Tiempo de Espera Máximo para recibir el plato de comida en una Picantería.... | 38 |
| <b>Figura 6</b>  | Principales problemas que ocurren en una Picantería.....                      | 39 |
| <b>Figura 7</b>  | ¿El Personal de la Picantería resolvía el problema? .....                     | 39 |
| <b>Figura 8</b>  | Estructura de Desglose de Trabajo de la Picantería Lonccos.....               | 42 |
| <b>Figura 9</b>  | Diagrama de Gantt .....                                                       | 51 |
| <b>Figura 10</b> | Diagrama de Procesos de Operaciones de la Picantería Lonccos.....             | 53 |
| <b>Figura 11</b> | Pestaña de Usuario del Software Fast Managements.....                         | 61 |
| <b>Figura 12</b> | Pestaña de Menú del Software Fast Managements – Precios del Menú.....         | 62 |
| <b>Figura 13</b> | Pestaña de Menú del Software Fast Managements – Platos en el Menú .....       | 63 |
| <b>Figura 14</b> | Pestaña de Extras del Software Fast Managements .....                         | 64 |
| <b>Figura 15</b> | Pestaña de Bebidas del Software Fast Managements .....                        | 65 |
| <b>Figura 16</b> | Pestaña de Pedido del Software Fast Managements .....                         | 67 |
| <b>Figura 17</b> | Autorización de Información para Tesis .....                                  | 91 |

## INTRODUCCIÓN

El problema de investigación identificado es la ineficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024. Este estudio aborda diversos aspectos que pueden mejorarse mediante la implementación de un sistema de gestión de pedidos. La optimización de recursos es clave al igual que conseguir una mayor rotación de mesas ya que ello contribuye a aumentar los ingresos de un restaurante. Además, la reducción de costos operativos al evitar errores y gestionar eficientemente el inventario contribuye a la rentabilidad. La mejora de la gestión del tiempo repercute directamente en la satisfacción de los consumidores, reduciendo tiempos de espera y fortaleciendo la relación con los clientes. Éticamente, asegura una atención rápida y precisa, promoviendo la transparencia y confianza en el restaurante. Académicamente, esta solución permite aplicar conocimientos teóricos en logística, operaciones e informática, enriqueciendo el campo de la gestión de restaurantes y aportando al desarrollo de soluciones específicas para el contexto local. Como resultado del estudio, se aprobó la siguiente hipótesis: Dado que hay ineficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024, es probable que la implementación de la propuesta de un sistema de gestión de pedidos en estas picanterías mejore su gestión del tiempo, caso de estudio la picantería Lonccos.

## HIPÓTESIS

**Dado que** hay ineficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024, **es probable que** la implementación de la propuesta de un sistema de gestión de pedidos en estas picanterías mejore su gestión del tiempo, caso de estudio la picantería Lonccos.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

- Proponer la implementación de un sistema de gestión de pedidos que mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa, caso de estudio la picantería Lonccos en el año 2024.

### Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024.
- Analizar la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024.
- Identificar las funciones clave que deben estar incluidas en el sistema de gestión de pedidos.
- Diseñar la interfaz web 3.0 que tendrá el sistema de gestión de pedidos.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1. Restaurantes y Picanterías

##### 1.1. Definiciones de Restaurante

Un restaurante es cualquier establecimiento donde los clientes pueden comprar y consumir alimentos y bebidas. Mientras que un restaurante puede ofrecer comida y bebida para llevar o a domicilio, este tipo de negocio se caracteriza por proporcionar un lugar donde los huéspedes pueden sentarse a comer. Muchos tipos diferentes de restaurantes ofrecen diferentes estilos y estándares de cocina (Barten, 2024).

De acuerdo con la Real Academia Española (2024a) es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.

El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restorán o restaurante. Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal (Pérez Porto & Merino, 2022).

Un restaurante es un establecimiento de servicio cuyo objetivo es preparar y vender comidas y bebidas para satisfacer a los clientes. También, un restaurante se encarga de ofrecer otras comodidades a los clientes, como servicio a la mesa, servicio de entregas a domicilio, métodos de pago óptimos, y más (Elkins, 2022).

Un restaurante es aquel local que es capaz de ofrecer al cliente toda una experiencia memorable para los sentidos. Es aquel negocio gastronómico donde la excelencia en el

servicio sobresale incluso por encima del producto ofrecido. Un lugar del que nada más salir ya estás deseando volver (Crespo, 2021).

## **1.2. Definiciones de Picanterías**

La Real Academia Española (2024b) lo define como un lugar donde se sirven y venden picantes.

Según Perú Travel (2023) las picanterías son una expresión singular de la cultura culinaria peruana. Estos establecimientos son el resultado de la fusión de raíces andinas e hispanas, creando un estilo original y auténtico que se ha mantenido a lo largo de los siglos.

La Picantería Escriba (2022) señala que una picantería es un restaurante tradicional de Perú. Estos restaurantes familiares tradicionales surgen en muchas partes de Perú, pero aparecen especialmente en Arequipa, donde se sirven las versiones regionales de los platos que las mujeres han cocinado durante generaciones.

De acuerdo con Marca Perú (2020) las picanterías son la transformación de las famosas chicherías, lugar donde la gente se reunía para tomar chicha de maíz y comer platillos picantes. No obstante, poco a poco las generosas y sabrosas raciones de comida fueron ganando mayor relevancia.

Según Cucinare (2019) son establecimientos, un tipo de fondas, donde se preparan picantes, los cuales son una diversidad de guisos apetitosos, hechos con carne, pescado, vegetales o pollo, pero el picante también se puede servir aparte.

### **1.2.1. Definiciones de Picanterías en Arequipa**

La picantería arequipeña es una cocina que tiene a la variedad como una de sus características principales. Tiene chupes, entradas o jayaris, guisos, frituras, postres,

preparaciones al horno y también platos que en la tendencia actual de alimentación podrían definirse como vegetarianos (Sociedad Picantera de Arequipa, 2024).

La picantería arequipeña es una expresión singular de la cultura culinaria peruana, que conjuga con maestría sus raíces andinas e hispanas y entrelaza antiguos saberes y productos de la costa, los valles, las alturas y la puna altiplánica, para producir una comida original y propia, consumida en la sociabilidad de un espacio horizontal y democrático (Zuta Dávila, 2024).

Una picantería en Arequipa es un tipo de restaurante tradicional muy popular en la región, famoso por servir platos locales auténticos con sabores intensos y, a menudo, picantes. Estos establecimientos son conocidos por su atmósfera cálida y acogedora, reflejando la rica cultura culinaria arequipeña (Desconectia, 2024).

De acuerdo con Giardino Tours (2022) las picanterías en Arequipa son restaurantes tradicionales y se refieren al lugar donde se sirve en un mismo plato una mixtura de comidas típicas.

### **1.3. Ciudad de Arequipa**

Para este estudio, nos centraremos en las picanterías que están ubicadas en la Ciudad de Arequipa, y según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012) esta ciudad está conformada por 14 distritos de la Provincia de Arequipa: Arequipa, Alto Selva Alegre, Cayma, Cerro Colorado, Jacobo Hunter, Mariano Melgar, Miraflores, Paucarpata, Sabandía, Sachaca, Socabaya, Tiabaya, Yanahuara, José Luis Bustamante y Rivero.

#### ***1.3.1. Picanterías en la Ciudad de Arequipa***

La Sociedad de Picanterías de Arequipa está integrada por 40 picanterías oficialmente inscritas. No obstante, se estima que existen otras 40 no incluidas

funcionando al margen; haciendo un total de 80 en la región. Número que llama la atención porque en años pasados se registraban muchos más restaurantes del rubro. Ante esta situación, la representante de la Sociedad Picantera resaltó la necesidad de inaugurar nuevas picanterías en Cayma, Cerro Colorado y el Cono Norte de Arequipa. Asimismo, también en los distritos Majes, Mollendo, Vitor (Diario El Pueblo, 2023).

#### **1.4. Indicadores para la Variable Picantería**

Ahora, para medir a la variable picantería, se consideran los siguientes indicadores:

- Satisfacción del Cliente
- Eficiencia en la Gestión del Tiempo

##### ***1.4.1. Definiciones de Satisfacción del Cliente***

La satisfacción del cliente se refiere a la percepción y respuesta emocional de un cliente hacia la totalidad de su experiencia con un producto o servicio específico. Este concepto va más allá de la simple transacción de compra; engloba desde el momento en que el cliente detecta una necesidad, pasa por el proceso de elección y adquisición, y continúa durante el uso y posiblemente hasta el servicio postventa (Centro de Investigación de Mercados, 2023).

La satisfacción del cliente es una medición que indica el grado de satisfacción de un comprador al consumir un producto o servicio ofrecido por una empresa. Esta valoración es el resultado de las expectativas del cliente hacia un producto o servicio y el valor real que recibe de este (CEUPE, 2023b).

La satisfacción del cliente (CSAT) es una medida de la medida en que los productos, servicios y experiencia general del cliente de una empresa cumplen las

expectativas del cliente. Refleja la salud de tu negocio al mostrar la resonancia de tus productos o servicios entre los compradores (Li Ying, 2023).

La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Hammond, 2023).

Entonces, podemos decir que la satisfacción del cliente podría centrarse en la calidad del producto y/o del servicio.

- **Calidad del Producto**

La calidad del producto software se puede interpretar como el grado en que dicho producto satisface los requisitos de sus usuarios aportando de esta manera un valor. Son precisamente estos requisitos (funcionalidad, rendimiento, seguridad, mantenibilidad, etc.) los que se encuentran representados en el modelo de calidad, el cual categoriza la calidad del producto en características y subcaracterísticas (ISO 25000, 2024).

La calidad de un producto hace referencia a las características que este tiene y cuya finalidad es satisfacer los deseos y necesidades de los consumidores. Se trata de una medida integral de su excelencia y que tiene en cuenta aspectos como su rendimiento, confiabilidad y satisfacción al cliente (González, 2023).

- **Calidad del Servicio**

La calidad del servicio se refiere a la capacidad de un proveedor para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, siendo una evaluación de la excelencia y satisfacción del consumidor al utilizar un servicio específico. Este estándar se aplica en

diversas industrias como telecomunicaciones, transporte, hotelería, atención médica, y servicios financieros (Rivero, 2023).

Es el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores (CEUPE, 2023a).

En el caso de satisfacción con el producto, en este estudio nos vamos a centrar en algo que caracteriza y diferencia a las picanterías de otros restaurantes, lo cual es la cantidad y diversidad de opciones de platos de comida que se sirven en estos locales; y en el caso de la satisfacción con el servicio nos centraremos en la satisfacción de los clientes con la capacidad de resolución de problemas que tienen las picanterías como cuando un mozo entrega mal un pedido o cuando los datos en la factura del cliente son erróneos.

#### ***1.4.2. Definiciones de Eficiencia en la Gestión del Tiempo***

La gestión del tiempo es el proceso de planificar y organizar tu tiempo de forma eficaz, es decir, de manera que te permita completar tareas para alcanzar tus objetivos a largo plazo. Puede ser útil tanto para objetivos personales como profesionales. Cuando se tiene un buen plan de gestión del tiempo, se puede utilizar el tiempo de forma eficaz y eficiente. Esto conduce a un aumento de la productividad y a una mayor satisfacción general con su vida (Díaz, 2024).

La gestión del tiempo es el proceso de planificar y controlar el tiempo dedicado a diferentes actividades para ser eficientes y productivos. No solo se trata de hacer más trabajo en menos tiempo, sino también de asegurarse de que el tiempo se dedica a tareas que son realmente importantes (Delegate Solutions, 2023).

Según SYDLE (2022) es la planificación y ejecución de un control de la cantidad de tiempo que se dedica a determinadas actividades, con el fin de ganar eficiencia y productividad.

En el caso del indicador de “Gestión del Tiempo”, nos enfocaremos en la parte de eficiencia, pero para ello debemos hacer la diferencia entre eficiencia, eficacia y efectividad:

- **Eficiencia**

Es la capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado, pero la eficiencia es lograr el objetivo con menos recursos, lo que implica que el gasto temporal es el mismo, pero se reducen los costes de otros recursos (Santander Universidades, 2022).

- **Eficacia**

Equipo editorial (2024) señala que la eficacia es la capacidad de un objeto, persona o procedimiento para conseguir su objetivo, sin prestar atención a los medios o recursos empleados para eso.

- **Efectividad**

En un trabajo operativo de bajo nivel, trabajar con eficiencia será muy importante. En un puesto ejecutivo de alto nivel, la eficacia se valorará más. Sin embargo, nunca podrá eliminarse el otro elemento. La óptima combinación de eficiencia y eficacia se denomina efectividad, que es realizar una tarea correctamente aprovechando los recursos (Martín Cervilla, 2024).

## 2. Definiciones de Sistema de Gestión de Pedidos

### 2.1. Sistema de Gestión de Pedidos

Los sistemas de gestión de pedidos son programas informáticos que las empresas utilizan para facilitar la entrada y el procesamiento de los pedidos. Un pedido impecable significa cumplir las especificaciones del cliente y, al mismo tiempo, entregarle su mercancía según los términos y condiciones acordados (Nyarunda, 2024).

Un sistema de gestión de pedidos (OMS, por sus siglas en inglés) es un sistema que permite seguir el ciclo de vida de un producto de forma digital. Es capaz de supervisar toda la información desde la recepción, la gestión del inventario, el cumplimiento de la orden y la atención posventa (Mecalux, 2024).

Un sistema de gestión de pedidos controla todo lo que ocurre después de la compra, incluidos los procesos posteriores, las personas, los sistemas y las colaboraciones que ayudan a tramitar un pedido. Es una plataforma para gestionar pedidos, registros de clientes, tramitaciones, visibilidad del inventario, pagos y facturación y atención al cliente (Salesforce España, 2023).

Un sistema de gestión de pedidos (OMS) agiliza y automatiza el proceso de ventas y servicios de una empresa, desde la creación y el cumplimiento de pedidos hasta la entrega y la asistencia posterior al pedido. Como solución independiente o como aplicación integrada, un OMS proporciona a las empresas que no tienen existencias visibilidad de todas las transacciones, las existencias disponibles, los costes, los plazos de los pedidos, las relaciones con los proveedores, y otras funciones (Acumatica, 2023).

Un sistema de gestión de pedidos, también conocido como sistema de administración de pedidos o por sus siglas en inglés OMS (Order Management System) se trata de un sistema digital centralizado que supervisa todas las etapas de un pedido, desde

la creación hasta la entrega, incluida la gestión de existencias. Recopila, procesa y analiza la información relativa a cada pedido, garantizando una coordinación óptima entre los distintos eslabones de la cadena: proveedores, almacenes, transportistas y el cliente (Shippingbo, 2023).

En cualquier tipo de restaurantes como en el caso de una picantería se debería de contar con el registro del número de clientes que visitaron el local en diferentes momentos del día y a lo largo de la semana ya que eso proporciona información sobre los momentos de mayor afluencia lo cual permite ajustar las operaciones del restaurante de acuerdo con su capacidad de atención. Asimismo, se debe registrar cuántas unidades de platos se han vendido ya que eso permite identificar los productos más populares y optimizar el inventario (Romano, 2024). Además de ello, en el caso de las Picanterías, estas deben analizar los ingresos generados por diferentes tipos de servicios como desayuno, almuerzo, cena, etc., con el fin de comprender las preferencias de los clientes y la rentabilidad de cada segmento y para eso también se debe de contabilizar la variedad de platos y bebidas que se ofrecen durante esos segmentos.

En el caso de un restaurante, en este caso una picantería, un sistema de gestión de pedidos debe seguir el historial de ventas que hace el negocio ya que eso permite identificar patrones, tendencias y picos de demanda, lo que ayuda en la planificación y toma de decisiones. Asimismo, optimizar los pedidos considerando las transferencias de inventario entre almacenes ayuda a mantener un flujo eficiente de suministros (Merckaert, 2022).

## **2.2. Indicadores de la Variable Sistema de Gestión de Pedidos**

Para medir el indicador de Sistema de Gestión de Pedidos, se usarán los siguientes indicadores:

- Gestión de Pedidos
- Interfaz Web 3.0

### ***2.2.1. Gestión de Pedidos***

La gestión de pedidos es un proceso esencial en el ciclo de vida de cualquier producto dentro de una empresa, especialmente en aquellas dedicadas a la distribución. Este proceso abarca varias etapas clave, desde la recepción de un pedido hasta su entrega final al cliente (Gestión 5 Software, 2024).

La gestión de pedidos se inicia cuando un cliente realiza un pedido, y termina cuando recibe su paquete o servicio. Permite a las empresas coordinar todo el proceso de tramitación, desde la recogida de pedidos, el inventario y la visibilidad de la entrega hasta la disponibilidad de servicios (IBM, 2022).

Es el proceso desarrollado en una empresa mediante el cual se organiza, realiza seguimiento y se solicitan las compras de productos o servicios. Esta gestión procura mantener un registro de los pedidos y administración de las personas, procesos y asociaciones necesarias para realizarlos (KYOCERA, 2020).

#### **• Pedido**

Un pedido o comanda en un restaurante es simplemente la expresión escrita de los deseos del cliente. Esa nota, que es de uso interno del negocio, es la que permite conocer, preparar y servir el pedido del cliente de forma adecuada (EN LA COCINA Magazine, 2018).

### ***2.2.2. Interfaz Web 3.0***

Para entender este concepto es necesario definir lo que es Interfaz Web y lo que es Web 3.0:

- **Interfaz Web**

En el ámbito informático, la interfaz de una página web se refiere a cualquier software o herramienta que permite la comunicación entre dos entidades diferentes, ya sea entre un usuario y un sistema, dos sistemas informáticos o entre diferentes partes de un sistema (Lara Galicia, 2024).

La interfaz es la forma en que los usuarios interactúan con un sistema o programa. En el contexto de una página web, la interfaz es la capa visual y funcional que permite a los usuarios navegar, acceder a contenido y realizar acciones en un sitio web (Área F5, 2023).

Según la Escuela Superior de Ingenieros Comerciales (2021) es el nombre que se utiliza para referirse a la estructura diseñada en cualquier aplicación o sitio web y que le permite al usuario acceder a los contenidos de dicha web cuando esté navegando.

- **Web 3.0**

La Web 3.0, también conocida como Web3, es la tercera generación de la World Wide Web. La Web 3.0 está destinada a ser una web descentralizada, abierta a todos (con un diseño ascendente) y construida sobre tecnologías blockchain y desarrollos en la Web semántica, que describe la web como una red de datos enlazados con sentido (Burdova, 2022).

- **Interfaz de Usuario**

Según Equipo de Contenidos de GoDaddy (2024) la interfaz de usuario es un elemento de máxima importancia para el éxito de cualquier proyecto web. Se encarga de la interacción entre el usuario y el sistema, haciendo que la experiencia sea intuitiva y agradable.

Es el punto de contacto entre humanos y computadoras. Cualquier tecnología con la que interactúes como usuario es parte de la interfaz de usuario. Por ejemplo, las pantallas, los sonidos, el estilo general y la capacidad de respuesta son elementos de UI (Coursera Staff, 2023).

### 3. Análisis de Antecedentes Investigativos

El estudio realizado por Maza (2023) *Implementación de una aplicación web para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante*, publicado en la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como objetivo de este estudio implementar una aplicación web para la mejora de la gestión de pedidos en un restaurante. Esto debido a que, durante los años que ha estado involucrado ese restaurante en el sector comercial, aún había muchos procesos manuales, uno de los cuales era la gestión de pedidos. Por esa razón, la adición de una aplicación web para la gestión de pedidos ayudara al restaurante a optimizar sus operaciones y obtener un mejor manejo de los pedidos realizados en el establecimiento. De esta forma, se podría mejorar el tiempo dedicado a la atención de los clientes. La metodología utilizada para la implementación de la aplicación web fue Scrum. Asimismo, se hizo uso de los *frameworks* de desarrollo Angular y *Spring Boot* con un gestor de base de datos PostgreSQL. Los resultados se obtuvieron mediante encuestas, en donde se pudo apreciar la aceptación y satisfacción hacia la implementación que se hizo, logrando la facilidad en la dirección de los pedidos y la verificación de pedidos, el cual contribuyó a reducir los tiempos y los errores en la entrega de los pedidos, así como el tiempo de espera por parte de los clientes. En consecuencia, se logró cumplir con la implementación de la aplicación web para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante y se evidenció que en efecto la propuesta de solución brindada dio una gran contribución al objetivo principal del proyecto.

Ese estudio resulta relevante ya que aporta especificaciones técnicas sobre los aspectos para tener en cuenta al momento de querer implementar una solución de gestión de pedidos, y en el caso de la presente investigación hablamos de implementar un sistema de gestión de pedidos.

La investigación realizada por Pacco y Quispe (2022) *Implementación de un sistema de delivery plus para un restaurant de comida rápida y comida tradicional de Arequipa Metropolitana, 2019*, publicada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo como objetivo principal implementar un Sistema de Delivery Plus, una investigación que inicia a mediados del año 2019 en la ciudad de Arequipa, y que atenderá al segmento B, C y D en los distritos de Cercado de Arequipa, José Luis Bustamante y Rivero, Yanahuara, Cayma, Cerro Colorado, Selva Alegre y Paucarpata. Se desarrolló un análisis de los factores internos y externos, a partir de este, se determinó que existía una oportunidad de negocio desatendida y en la que se podía mejorar. El estudio concluyó que a la gente de Arequipa les resulta más sencillo optar por el servicio de Delivery, debido a que se optimiza tiempo, es por ello por lo que los que pertenecen al sector empresarial deben de redefinir el negocio y su oferta. Otra conclusión fue que la aparición de nuevas tecnologías permite que los empresarios puedan generar oportunidades acordes con la economía global, la modernización implica innovar en su trabajo de manera muy rápida con acciones de mejora e innovaciones gastronómicas. También se concluye que el cliente no espera más en la atención que obtiene mediante el Delivery por las demoras que estas ocasionan los empleados al no tener claro y conciso las directrices para que las entregas e incluso las compras en el mismo local sean rápidas. Asimismo, se concluyó que los consumidores preferían un servicio de calidad y eficiente, la innovación es lo que demandan los clientes, tanto en la cocina como en la variedad de la carta.

Ese estudio es de utilidad ya que nos brinda un acercamiento a la realidad de la comida a domicilio en Arequipa y también nos menciona que el tiempo es muy valorado por los clientes de los restaurantes y ese recurso puede estar relacionado con la satisfacción de los clientes al igual que la calidad de los pedidos.

El estudio realizado por Sakamoto (2021) *Aplicación Web para la gestión de pedidos en el Restaurante Pizzería S.A.C.*, publicado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tuvo como objetivo desarrollar una Aplicación Web para la mejora en la Gestión de Pedidos en el Restaurante Pizzería S.A.C. La investigación se desarrolló en base a que existe lentitud, desorden, omisión y retraso en los procesos gestión de pedidos, esta lamentable situación afecta cliente externo, también cliente interno, generando caos y un clima laboral no favorable. Se utilizó el lenguaje unificado (UML), la metodología de proceso de desarrollo de calidad (RUP), el cual es un proceso que involucra tres fases: inicio, elaboración, construcción, y cinco disciplinas: modelado del negocio, requisitos, análisis y diseño, implementación. Entre los principales resultados, se obtuvo que el sistema electrónico de pedidos permitía ahorrar casi dos tercios del tiempo en comparación con el sistema manual de pedidos. Asimismo, se obtuvo que el sistema electrónico de monitoreo permitía ahorrar casi la mitad de tiempo comparado con el uso del sistema manual de monitoreo. Entonces, se concluyó que la aplicación web para la gestión de pedidos mejoró la eficacia del Restaurante Pizzería S.A.C.

Esta investigación es de utilidad ya que nos muestra evidencia de que una gestión de pedidos optimizada puede generar mejoras en el desarrollo de las operaciones diarias de un restaurante.

En la investigación llevada a cabo por Gonzales y Huanca (2020) *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*, publicada en la Universidad Tecnológica del Perú, el objetivo principal era determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Se enfocó en identificar la relación entre ambas variables, calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar Arequipa, considerado como dimensiones de la variable calidad del servicio el uso del modelo SERQVUAL y para la variable satisfacción del consumidor, las dimensiones de rendimiento percibido y expectativas. La metodología utilizada para esta investigación correspondió a un estudio cuantitativo con un diseño no experimental del tipo descriptivo–correlacional, donde se tomó una población infinita aplicándose con una muestra de 384 consumidores, para ello se empleó la técnica de encuestas para conseguir la información mediante un cuestionario estructurado y validado. En los resultados se logró identificar el nivel de correlación que existen entre las variables, donde los consumidores de los restaurantes mostraron una apreciación favorable en la mayoría de los ítems, pero también hubo casos negativos como en el caso de la capacidad de respuesta. En las conclusiones, las autoras señalaron que parte del problema de la capacidad de respuesta de sus meseros podría estar influenciada porque estos clientes internos no están satisfechos y eso se refleja en su atención al público.

En este estudio se nos menciona que, en el caso de un restaurante de pollo a la brasa en Arequipa, también está presente el problema de la capacidad de respuesta que afecta de forma negativa a la satisfacción de los consumidores, y el estudio también nos menciona una explicación del porqué de esa baja capacidad de respuesta de los meseros y

esta información nos servirá para poder analizar mejor la situación en el caso de otro tipo de restaurantes como en el caso de las picanterías.

El estudio realizado por Ccopa y Gutierrez (2020) *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la picantería La Nueva Palomino, Arequipa 2018*, publicado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los clientes de la picantería La Nueva Palomino, Arequipa 2018. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo, de alcance explicativo, con un diseño no experimental transversal. En el caso del enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó un cuestionario de tipo escala Likert para ambas variables que fueron aplicadas a una muestra de 370 clientes de la picantería La Nueva Palomino. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa SPSS 22. Se realizó una investigación cualitativa a través de entrevistas al administrador y colaboradores de la picantería La Nueva Palomino para obtener más información acerca de las variables de estudio. Los resultados mostraron que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.789 el cual indica que existe relación positiva de nivel fuerte, es decir a mayores resultados en calidad del servicio mayores serán los resultados en satisfacción del cliente, y a menores resultados en calidad del servicio le corresponden menores resultados en satisfacción del cliente. Se concluyó que la Picantería La Nueva Palomino a pesar de ser un referente de la Ciudad de Arequipa respecto a la gastronomía, presenta problemas en cuanto a comunicación interna lo cual afecta a la satisfacción de sus consumidores.

Este estudio es relevante porque nos muestra que la calidad del servicio brindado en las picanterías de la Ciudad de Arequipa sí guarda relación con la satisfacción de los

consumidores, lo cual nos sirve de guía para utilizar “calidad del servicio” como un indicador de la satisfacción del cliente.

La investigación realizada por Bornas y Calcina (2019) *Satisfacción de los clientes en base a la percepción y expectativas en el consumo de alimentos del restaurante picantería el Sabor Arequipeño, Arequipa, 2018*, publicada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los clientes en base a la percepción y expectativas en el consumo de alimentos del restaurante picantería El Sabor Arequipeño en el año 2018, esto con el fin de mejorar los servicios prestados. Por esta razón en la investigación junto con la ayuda del análisis de la información recolectada a través de las encuestas, y con los datos obtenidos de estas se construye una propuesta a desarrollar, con el fin de mejorar la percepción y expectativas del cliente. Los resultados mostraron que la picantería analizada tenía dificultades para brindar una correcta atención a sus clientes y su capacidad de respuesta rápida a las consultas de estos también era mala en comparación con las expectativas que tenían los consumidores sobre esos indicadores. Entonces, se obtuvo como conclusión que el elemento más negativo era la rapidez en la capacidad de respuesta a las necesidades del consumidor ya que fue el peor elemento percibido por los consumidores de esa picantería en comparación con sus expectativas.

Esta investigación nos brinda información sobre los principales problemas que afectan la satisfacción de los consumidores, en este caso el estudio evaluado encontró que el principal problema era la rapidez en la capacidad de respuesta a las necesidades del consumidor, y esto nos sirve para demostrar que ese problema relacionado al tiempo sí está presente en una picantería.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 1. Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada y diseño preexperimental dado que se va a aplicar una encuesta antes de desarrollar el sistema de gestión de pedidos y una encuesta después de que el sistema haya sido implementado. Asimismo, esta investigación es mixta ya que se van a utilizar técnicas cualitativas y cuantitativas.

#### 2. Técnicas e Instrumentos

##### 2.1. Técnicas

Esta investigación es mixta ya que se utilizarán técnicas cualitativas y cuantitativas:

- ***Focus Group***

Se aplicó la técnica de *focus group* a un grupo de 5 personas que viven en el distrito de Cerro Colorado con el fin de explorar y comprender sus experiencias, opiniones, calificaciones sobre el servicio brindado por las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024.

- **Entrevista**

Se aplicó la técnica de la entrevista a los dueños de la Picantería Lonccos.

- **Observación de Campo**

Se utilizó la técnica de observación de campo al recolectar información de forma presencial en la picantería Lonccos.

## 2.2. Instrumentos

Para el presente estudio se usarán los siguientes instrumentos:

- **Guía de Discusión del *Focus Group***

Se elaboró una lista de temas y preguntas semiestructuradas que se van a utilizar para guiar la conversación del grupo. Esta guía va a ser flexible para así permitir la exploración de temas emergentes (ver Anexo 1).

- **Guía de Entrevista**

Se aplicó una guía de entrevista semiestructurada la cual contenía preguntas establecidas, pero también se consideró la posibilidad de que se extendiesen algunas de esas preguntas o surgiesen nuevas a medida que la entrevista avanzaba (ver Anexo 2).

- **Cuaderno de Campo**

La información recopilada está anotada en el cuaderno de campo que se utilizó cuando se fue a la picantería Lonccos a tomar los tiempos de las diferentes actividades que se realizan diariamente en dicha picantería (ver Anexo 3).

## 2.3. Materiales de Verificación

Para la presente investigación se usarán los siguientes materiales de verificación:

- **Registro de Datos**

Se va a proporcionar la lista de preguntas que se hicieron en el *focus group* y en la entrevista para recopilar datos como los tiempos de espera y entrega de pedidos de las picanterías.

- **Cuadro de Coherencias**

A continuación, se muestra la Tabla 1 en donde se encuentra el cuadro de coherencias que incluye la operacionalización de las variables, así como los ítems correspondientes de cada instrumento que responden a cada uno de los subindicadores. En este caso, el Instrumento 1 será el *Focus Group*; el Instrumento 2 será la Entrevista; y el Instrumento 3 será la Observación de Campo.

**Tabla 1**

*Cuadro de Coherencias*

| <b>Variables</b>                                             | <b>Indicadores</b>       | <b>Subindicadores</b>     | <b>Instrumentos utilizados</b> |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| <b>Variable Dependiente: Picanterías</b>                     | Satisfacción del Cliente | Eficiencia del Personal   | Instrumento 1                  |
|                                                              |                          | Resolución de Problemas   | Instrumento 1                  |
|                                                              | Gestión del Tiempo       | Rapidez del Servicio      | Instrumento 1 - Instrumento 3  |
|                                                              |                          | Flujo de Trabajo          | Instrumento 2 – Instrumento 3  |
| <b>Variable Independiente: Sistema de Gestión de Pedidos</b> | Funciones Clave          | Control de Inventarios    | Instrumento 2 – Instrumento 3  |
|                                                              |                          | Procesamiento del Pedido  | Instrumento 3                  |
|                                                              | Interfaz Web 3.0         | Interfaz del Usuario      | Instrumento 2 – Instrumento 3  |
|                                                              |                          | Adaptabilidad del Sistema | Instrumento 2                  |

*Nota:* Elaboración Propia

### 3. Campo de Verificación

#### 3.1. Ubicación Espacial

El estudio corresponde a la Ciudad de Arequipa, Provincia de Arequipa, Departamento de Arequipa.

### 3.2. Ubicación Temporal

La investigación se realizará durante los meses de junio del 2024 a diciembre del 2024.

### 3.3. Unidad de Estudio

La unidad de estudio será una persona que consuma en picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024.

#### 3.3.1. Población

La población estaría conformada por las personas de 18 años a más que viven en la Ciudad de Arequipa en 2024, la cual sería de 803.187 habitantes (Ministerio de Salud, 2024).

#### 3.3.2. Muestra y Procedimiento de Muestreo

Para calcular el tamaño de la muestra se consideró un margen de error del 7%, el estadístico Z de 1,96 que corresponde a un nivel de confianza del 95%, y una probabilidad de éxito y de no éxito del 50% en ambos casos. En base a esos datos, se calculó que se debe tomar una muestra de 196 personas que vivan en la Ciudad de Arequipa en 2024. No obstante, dado que se está tomando como caso de estudio a la picantería Lonccos, se decidió solamente usar la técnica del “*focus group*” aplicada a 6 personas además del moderador que es el investigador.

## 4. Estrategia de Recolección de Datos

### 4.1. Organización

Para la recolección de información para esta investigación, la estrategia a utilizar va a implicar varios aspectos; primero se va a llevar a cabo la técnica documentaria para el desarrollo del marco teórico. Del mismo modo, se realizará una revisión minuciosa de

artículos de revistas, informes y libros que tengan relación con el tema de estudio y el problema de investigación. También se elaborarán encuestas dirigidas a personas que vivan en el distrito de Cerro Colorado en 2024.

Una vez recopilada la data, se procede a organizar esta en una tabla estadística en una Hoja de Excel, para así poder analizar los datos cuantitativos y cualitativos.

Después de haber procesado la información, se realiza la interpretación de los resultados obtenidos.

Para la interpretación de los resultados se tomará como guía a varias fuentes de información como libros, documentos o artículos académicos relacionados con la gestión de pedidos y/o la gestión del tiempo en restaurantes.

Finalmente, se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones.

## **4.2. Recursos**

### **4.2.1. Humanos**

- Kevin Vladimir Aragon Cusirramos

### **4.2.2. Materiales**

- Laptop
- Celulares
- Impresiones de Borradores de Tesis
- Fotocopias
- Empastado de Tesis
- Lapiceros
- Memorias USB
- Transporte (Movilidad)

### 4.2.3. *Financieros*

A continuación, se detallarán la cantidad, costo unitario y costo total de los materiales necesarios para el estudio (ver la Tabla 2).

**Tabla 2**

*Presupuesto para los Materiales Necesarios para el Estudio*

| <b>Material</b>                    | <b>Cantidad</b> | <b>Costo Unitario</b> | <b>Costo Total</b> |
|------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Impresiones de Borradores de Tesis | 3               | S/ 25,00              | S/ 75,00           |
| Fotocopias                         | 3               | S/ 8,00               | S/ 24,00           |
| Empastado de Tesis                 | 3               | S/ 26,00              | S/ 78,00           |
| Lapiceros                          | 4               | S/ 4,00               | S/ 16,00           |
| Memorias USB                       | 2               | S/ 25,00              | S/ 50,00           |
| Transporte (Movilidad)             | 40              | S/ 2,00               | S/ 80,00           |
| <b>TOTAL</b>                       |                 |                       | <b>S/ 323.00</b>   |

*Nota:* Elaboración Propia

### 4.3. **Validación del Instrumento**

Con el fin de garantizar tanto la pertinencia académica como la técnica, se validaron los instrumentos a utilizar en la presente investigación a través de la prueba de Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicaron las preguntas de los instrumentos a un grupo piloto de 12 personas. Se obtuvo como resultado un índice de Alfa de Cronbach de 0,832, tal como se muestra en la Tabla 3; por lo tanto; es altamente confiable.

**Tabla 3**
*Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | Nro. de elementos |
|------------------|-------------------|
| 0,832            | 2                 |

*Nota:* Resultado extraído del Programa SPSS. Muestra el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach, aplicada a un grupo piloto de 12 unidades de estudio, con fines de validación estadística del instrumento.

Es importante mencionar que los instrumentos también fueron validados por un juez experto, especialista en el tema de investigación (ver Anexo 4).

## 5. Criterios para el Manejo de los Resultados

- **En el Procesamiento de Datos:** Una vez aplicados los instrumentos a las personas que van a picanterías en la Ciudad de Arequipa en 2024, se procedió a procesar los datos para lo cual se realizó el conteo y tabulación respectiva, trabajándola por medio de la matriz de datos en el programa informático de Microsoft Excel.
- **En la Sistematización de Datos:** Se estructuraron las tablas estadísticas respectivas, producto de la tabulación y procesamiento de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, aplicando la estadística descriptiva e inferencial, presentados en tablas y representados en figuras estadísticas.
- **En la Interpretación:** Los resultados fueron analizados, a partir de la interpretación de los hallazgos en el marco teórico, así también teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Información de la Picantería Lonccos

En primer lugar, debemos hablar sobre cómo funciona el objeto de estudio de esta investigación el cual es la Picantería Lonccos:

##### 1.1. Organización de la Picantería

- **Gerente General y Representante Legal:** En primer lugar, es necesario mencionar que la Picantería Lonccos es un negocio que está a nombre de la señora Jacqueline Margaret Rivera Cornejo con el RUC 10406568011, quien además de ser la gerente general y representante legal de este negocio, es la jefa de cocina de la picantería y junto a su equipo de cocina deciden qué y cuántos platos se van a cocinar según una política interna que manejan.
- **Supervisor General y Encargado de Logística:** En la picantería hay una persona que se encarga de supervisar que todo el personal, a excepción del personal de cocina que es supervisado directamente por la señora Jacqueline, esté realizando sus operaciones de forma regular como atender las peticiones de los comensales en el caso de los mozos e incluso a veces esta persona ayuda directamente a atender las mesas, a preparar las bebidas junto al barman, o a facturar cuando hay mucha afluencia de comensales. Asimismo, esta persona junto a la señora Jacqueline se encargan de registrar las compras que se hacen en la semana, y este encargado de logística también se encarga de revisar que no le falte nada al área de cocina como gas, aceite, sal, etc. De las labores mencionadas, se encarga el señor Abel quien es el esposo de la señora

Jacqueline y juntos llevan el negocio con lo cual para fines prácticos de esta investigación también nos referiremos a él como uno de los dueños del local junto a la señora Jacqueline.

- **Barman o Bartender:** La picantería tiene una zona de bar con 1 persona quien es la responsable de preparar bebidas sin o con alcohol para los comensales.
- **Equipo de Cocina:** El equipo está compuesto por 4 cocineros más la jefa de cocina que, como mencionamos previamente, es la señora Jacqueline.
- **Encargado de Caja:** Es una sola persona quien se encarga de imprimir los comprobantes de pago de los comensales y tiene la responsabilidad de hacer los cierres de caja diariamente.
- **Personal de Atención al Cliente (Mozos):** Está compuesto por 5 personas y cada uno tiene un número específico de mesas asignadas en el primer y/o segundo piso del local.

A continuación, se muestra la Tabla 4 la cual es un pequeño cuadro resumen de la cantidad de personas que componen la organización de la Picantería Lonccos:

**Tabla 4**

*Resumen de la Organización de la Picantería Lonccos*

| Cargo dentro de la Picantería Lonccos                  | Cantidad de Personas |
|--------------------------------------------------------|----------------------|
| Gerente General / Representante Legal / Jefa de Cocina | 1                    |
| Supervisor General y Encargado de Logística            | 1                    |
| <i>Barman o Bartender</i>                              | 1                    |
| Equipo de Cocina                                       | 4                    |
| Encargado de Caja                                      | 1                    |
| Personal de Atención al Cliente (Mozos)                | 5                    |
| <b>Total de Colaboradores</b>                          | <b>13</b>            |

*Nota:* Elaboración Propia

Cada colaborador del local tiene un uniforme característico de la Picantería Lonccos según el área en la que desempeñe sus funciones. Esto contribuye a que los mismos colaboradores se sientan identificados con la picantería.

La señora Jacqueline junto al señor Abel son quienes me apoyaron al brindarme acceso a información, que en otras picanterías sería de carácter confidencial, como los proveedores, procedimientos, formas de trabajar, etc., y quienes me autorizaron a utilizar dicha información en la presente investigación (ver Anexo 5). Asimismo, si al lector de esta tesis le interesa saber un poco más sobre el motivo por el cual elegí como tema de investigación a las picanterías, lo invito a leer el Anexo 6 donde están algunos puntos que traté cuando recién iniciaba con la presente tesis.

## **1.2. Ubicación y Horarios de Atención de la Picantería Lonccos.**

La picantería se encuentra en Urb. La Libertad, Calle Mariano Melgar #514, distrito de Cerro Colorado, provincia y departamento de Arequipa.

Los horarios de atención son los siguientes:

- Lunes a Sábado: 10:00 am a 05:00 pm
- Domingo: 07:00 am a 05:00 pm

No obstante, es necesario mencionar que esta hora de cierre puede variar ya que, si hay poca afluencia de comensales, pueden cerrarse las puertas del local a partir de las 04:30 pm y, por el contrario, si la cantidad de clientes que llegan a último momento es considerablemente alta, se puede extender la hora de cierre de las puertas hasta las 05:30 pm para que así los últimos comensales puedan disfrutar de su comida. En esta investigación se consideró el horario máximo hasta las 05:30 pm.

### 1.3. Ambientes de la Picantería Lonccos

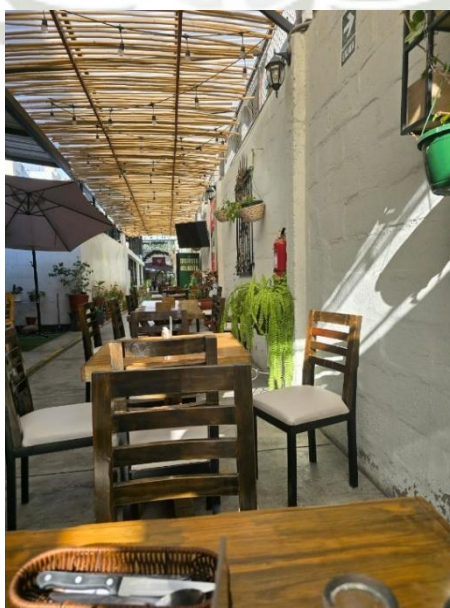
Cuando se realizó esta investigación, la Picantería Lonccos se componía de los siguientes ambientes:

- 1 Área de Cocina
- 2 Depósitos
- 1 Sala de Espera
- 2 comedores (1 en el 1er piso y 1 en el 2do piso)
- 1 Jardín
- 4 Servicios Higiénicos
- 1 Zona de Bar

A continuación, se muestra en la Figura 1 una fotografía tomada en la Picantería Lonccos, la cual fue tomada por mi persona y donde se visualiza el interior del local, específicamente de la zona del comedor en el primer piso.

#### Figura 1

*Fotografía del Interior de la Picantería Lonccos*



*Nota:* Fotografía tomada por el investigador para usarla en esta tesis

Además de ello, la distribución inicial de los ambientes de la Picantería Lonccos cuando recién el negocio empezaba como picantería a mediados de 2023 se pueden ver reflejados en el plano en tamaño A1 que los propietarios proporcionaron donde se visualizan los ambientes del primer y segundo piso, dicho plano es de Junio de 2023 y está en la Figura 2.

**Figura 2**

*Plano con la Distribución Inicial de Ambientes de la Picantería Lonccos*



*Nota:* Plano proporcionado por los dueños de la Picantería Lonccos como respuesta a la pregunta 4 del Anexo 2

#### 1.4. Aforo y Distribución del Mobiliario para Zonas de Cliente

En base al plano que se mencionó anteriormente, es necesario comentar la distribución inicial del mobiliario para las zonas donde están los clientes esperando su pedido ya sea para comer en el local o para llevar, empezando por las mesas de comedor del primer y segundo piso con su respectiva cantidad de sillas:

- 7 mesas con 2 sillas
- 2 mesas con 3 sillas
- 9 mesas con 4 sillas
- 5 mesas con 5 sillas
- 15 mesas con 6 sillas

Además de lo anterior, también está el mobiliario en la barra y en la sala de estar que constarían de lo siguiente según la distribución inicial planificada para el local:

- 1 mesa alta con 4 taburetes altos para la zona de bar
- 2 sofás de 1 plaza para la sala de espera
- 1 sofá de 2 plazas para la sala de espera

A continuación, presentamos la Tabla 5 donde se pueden apreciar mejor el total de personas que se podían atender según la distribución inicial de mesas en la Picantería

Lonccos:

**Tabla 5**
*Mobiliario para Zonas de Cliente de la Picantería Lonccos*

| Mobiliario                          | Nro. de Muebles | Nro. Asientos por Mueble | Total de Personas por Mueble |
|-------------------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------------|
| <b>Comedores del 1er y 2do Piso</b> |                 |                          |                              |
| Mesas para 2 personas               | 7               | 2                        | 14                           |
| Mesas para 3 personas               | 2               | 3                        | 6                            |
| Mesas para 4 personas               | 9               | 4                        | 36                           |
| Mesas para 5 personas               | 5               | 5                        | 25                           |
| Mesas para 6 personas               | 15              | 6                        | 90                           |
| <b>Zona de Bar</b>                  |                 |                          |                              |
| Mesa Alta para 4 personas           | 1               | 4                        | 4                            |
| <b>Sala de Espera</b>               |                 |                          |                              |
| Sofás de 1 Plaza                    | 2               | 1                        | 2                            |
| Sofá de 2 Plazas                    | 1               | 2                        | 2                            |
| <b>Total de Aforo</b>               | -               | -                        | <b>179</b>                   |

*Nota:* Elaboración Propia en base al plano en tamaño A1 proporcionado por los dueños de la Picantería Lonccos

Como podemos observar en la Tabla 5, la capacidad inicial del aforo según el plano mostrado, lo que se preguntó a los dueños del local (ver Anexo 2, pregunta 3), y la distribución del mobiliario para zonas de cliente en ambos comedores, zona de bar y sala de espera (ver Anexo 2, pregunta 4), era en total de 179 personas, pero esto cambió conforme pasó el tiempo ya que los dueños observaron que el flujo de comensales estaba entre 50 y 80 personas de lunes a miércoles y entre 80 y 120 personas de jueves a domingo, dando un promedio de 600 personas a la semana (ver Anexo 2, pregunta 5), por lo cual los dueños decidieron reorganizar algunas mesas y sillas y actualmente tienen un aforo aproximado de 158 personas entre los dos pisos lo cual les permite a los camareros ser más eficientes a la hora de tener bien identificado qué mesas son las que les corresponde atender a cada uno. Es necesario aclarar que, según comentarios de personal

del local, ese aforo se puede regresar a como estaba inicialmente si reorganizan las mesas del segundo piso lo cual suele suceder cuando los clientes quieren organizar eventos como cumpleaños o reuniones de trabajo.

### 1.5. Política de Platos de Comida a Producir

A continuación, se hablará sobre la política que manejan en la Picantería Lonccos para la preparación de la comida en una semana de trabajo:

- Antes de comenzar una nueva semana, se hace un inventario de los ingredientes e insumos que restaron al final de la semana anterior, y en base a ello los propietarios de la picantería deciden la variedad de platos que se podrían preparar durante la próxima semana (ver Anexo 2, pregunta 1).
- Asimismo, todas las semanas los dueños tienen planificado ofrecer platos de la semana gastronómica, la cual consiste en ofrecer al menos uno de estos platos específicos según el día de la semana:
  - Lunes: Chaque de Tripas
  - Martes: Chairó
  - Miércoles: Chochoca
  - Jueves: Menestrón
  - Viernes: Chuño molido
  - Sábado: Rachi de Panza y Caldo de Lomo
  - Domingo: Rachi de Panza, Caldo de Lomo, y Adobo Arequipeño

En base a esos platos de entrada, y a los ingredientes e insumos que sobraron de la semana anterior, se decide qué platos acompañarán a esas entradas como puede ser un lomo saltado, ají de gallina, loco de pecho, y demás, ese aspecto lo evalúan los dueños de

la picantería en base a su experiencia en el rubro y en base a cuáles han sido los platos de fondo más populares entre sus clientes en las semanas pasadas (ver Anexo 2, pregunta 2).

## 2. Resultados del *Focus Group*

Después de aplicar las preguntas del *focus group* (ver Anexo 1) a un grupo de 6 personas además del moderador, es decir, el investigador, se procesó la información recopilada a través de esta técnica, teniendo como principales resultados que:

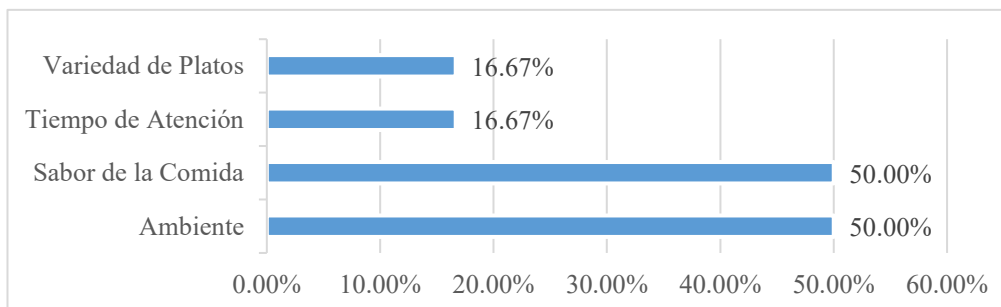
### 2.1. Aspectos de las picanterías que más disfrutaban los clientes

Como se puede apreciar en la Figura 3, lo que más disfrutaban los participantes del *Focus Group* cuando van a una picantería es:

- **El Ambiente y el Sabor de la Comida:** El 50% de los participantes mencionó que le gustaba estar comiendo y escuchar música criolla o tradicional, y que les gustaba aún más cuando esta música era interpretada por artistas que iban a la picantería. Asimismo, el 50% de los participantes mencionó que si bien hay platos que se ofrecen tanto en las picanterías como en otros restaurantes como el caldo blanco o el loco de pecho, el sabor de la comida en las picanterías era superior al de otros restaurantes.
- **Variedad de Platos y Tiempo de Atención:** Solo el 16.67% de los participantes mencionó que estaban a gusto con la variedad de platos y tiempo de atención cuando iban a las picanterías.

**Figura 3**

*Aspectos que más disfrutaban los clientes cuando van a picanterías*



*Nota:* Elaboración Propia en base a los datos recogidos en la pregunta 1 del Anexo 1

## 2.2. Percepción del Cliente al hacer un pedido en una picantería

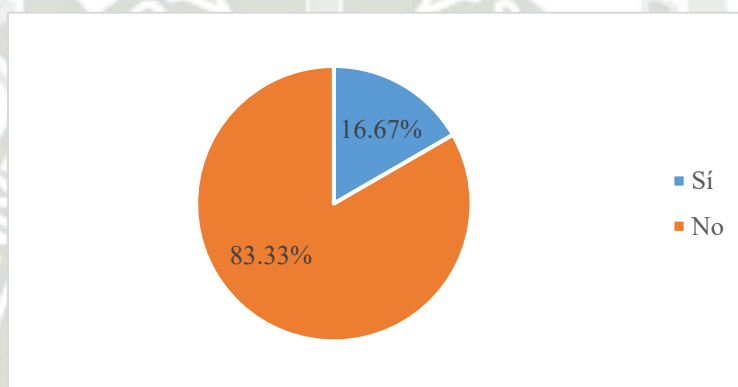
Los participantes mencionaron que primero el personal del local se acercaba a dejarles la carta física y se retiraba unos minutos hasta que los clientes tuvieron listo su pedido. Asimismo, señalan que, al momento de hacer su pedido, en la mayoría de las ocasiones, el personal que los atendía actuaba de forma servicial y amable (ver Anexo 1, pregunta 2). Además de ello, el 50% de los participantes del *focus group* señaló que cuando iban a picanterías, el personal que tomaba su orden o pedido anotaba los datos en un papel, mientras que el otro 50% de los participantes experimentó por lo menos 1 vez que las personas que los atendían recurrían a usar su memoria para acordarse de lo que habían ordenado ya que no anotaban el pedido en alguna parte e incluso algunas veces el personal que les atendía no le prestaba la debida atención a su mesa por estar pendiente de otras mesas, lo cual mencionaron que les generaba un poco de preocupación ya que no estaban seguros si el mozo o la moza se acordaría de todo lo que se ordenó y se sentían aún más inseguros si eso pasaba cuando iban con más personas y ordenaban una gran cantidad de platos o bebidas para la mesa (ver Anexo 1, pregunta 3).

### 2.3. Tiempo de espera para tomar el pedido en una picantería

El 83.33% de los participantes señaló que no esperan demasiado para que les atiendan y tomen su orden en una picantería (ver Figura 4). Esto guarda relación con lo investigado en el cuaderno de campo sobre la medición de tiempos en la Picantería Lonccos que veremos más adelante en este documento, en esa picantería el tiempo en el que un camarero se acerca al cliente a tomar su orden es de máximo 5 minutos.

**Figura 4**

*¿El cliente espera mucho para que tomen el pedido en una picantería?*



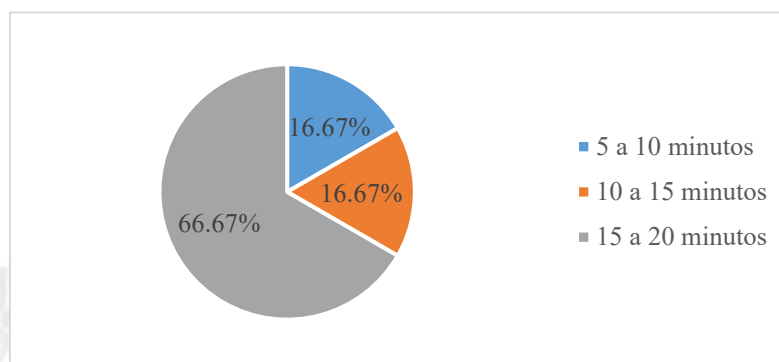
*Nota:* Elaboración Propia en base a los datos recogidos en la pregunta 4 del Anexo 1

### 2.4. Tiempo de espera para recibir el plato de comida

En una picantería, el 66.67% de los participantes señaló que esperaría hasta un máximo de 20 minutos desde que hicieron su pedido para que les entreguen su plato de comida y, de darse el caso de que esperan más de ese tiempo, empiezan a percibir una mala imagen de la picantería (ver Figura 5).

**Figura 5**

*Tiempo de Espera Máximo para recibir el plato de comida en una Picantería*



*Nota:* Elaboración Propia en base a los datos recogidos en la pregunta 5 del Anexo 1

Los participantes del *focus group* también señalaron que cuando los tiempos de espera son muy largos en una picantería, esperan que esta les ofrezca entretenimiento o alguna cortesía para que la espera sea un poco más cómoda.

## 2.5. Atención del Personal de las Picanterías

El 83.33% de los participantes indican que el personal que les atendía cuando iban a picanterías era amable y servicial y lo eran aún más cuando ellos como clientes presentaban algún problema o inconveniente con el plato o bebida que ordenaron pues estos trataban de darle solución lo antes posible (ver Anexo 1, pregunta 6).

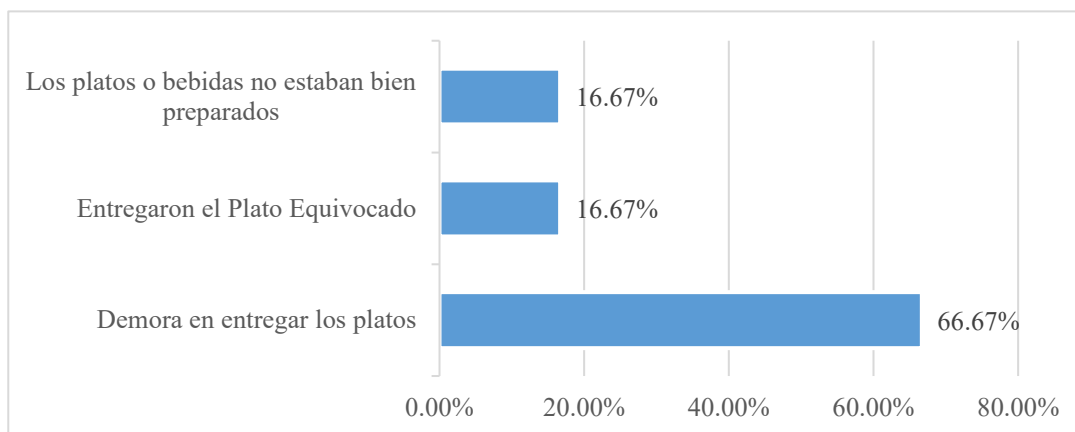
## 2.6. Problemas durante la visita a una Picantería

El 100% de los participantes del *focus group* mencionó que tuvo al menos 1 problema cuando fueron a una picantería (ver Anexo 1, pregunta 7). Los principales problemas que ellos presentaban cuando iban a una picantería se pueden apreciar en la Figura 6 a continuación, y estaban relacionados con: la demora del personal en entregar los platos al comensal (66.67%); los platos o bebidas no estaban bien preparados (16.67%); y que el personal entregó el plato equivocado en la mesa (16.67%). En cuanto a los tiempos

de espera por la comida, los participantes también mencionaron que ese tiempo se extiende aún más cuando hay muchos clientes en la picantería (ver Figura 6).

**Figura 6**

*Principales problemas que ocurren en una Picantería*



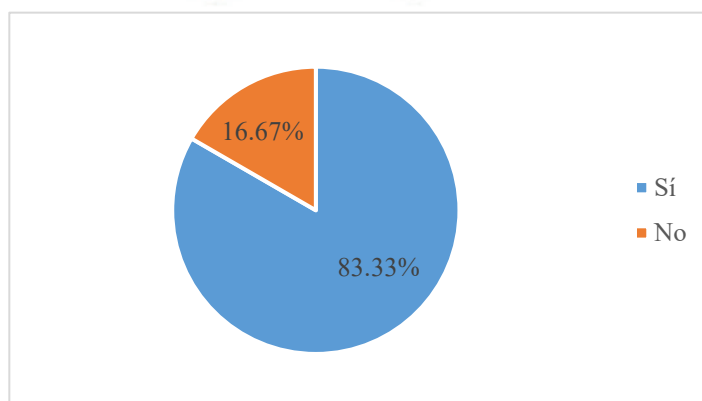
*Nota:* Elaboración Propia en base a los datos recogidos en la pregunta 7 del Anexo 1

## 2.7. Resolución de Problemas en una Picantería

El 83.33% de los participantes del *focus group* mencionó que cuando presentaban problemas en una picantería, el personal de esta acudía rápido y era amable con ellos, intentaba y conseguía darle solución al problema, pero el 16.67% de los participantes mencionó que no solucionaban su problema cuando iban a una picantería (ver Figura 7).

**Figura 7**

*¿El Personal de la Picantería resolvía el problema?*



*Nota:* Elaboración Propia en base a los datos recogidos en la pregunta 8 del Anexo 1

## 2.8. Uso de Aplicaciones o Sistemas Web en Restaurantes

Solo el 16.67% de los participantes del *focus group* comentó que solo hubo un restaurante al que asistió que ofrecía la posibilidad de hacer tu pedido de forma virtual e interactiva desde la mesa, dicho restaurante ofrecía platos a base de carne como una parrillera y estaba en Lima. Por otro lado, el 100% de los participantes mencionaron que cuando pedían delivery de comida sí utilizaban aplicaciones web como Rappi o PedidosYa para hacer su pedido (ver Anexo 1, pregunta 9).

## 2.9. Consulta de Stock Disponible del Plato

El 100% de los participantes mencionó que, desde el momento en que son atendidos por un camarero, les gustaría saber si el plato que buscan está disponible o no, para así evitar tener que esperar a que el camarero consulte en cocina si un plato en específico aún está disponible o no, ya que esto les ayudaría a los comensales a no perder el tiempo. Asimismo, consideraban que sería una buena idea que el comensal pudiera seguir el estado de su pedido desde una aplicación en su celular, pero también mencionaron que eso estaría más orientado hacia los jóvenes o adultos jóvenes que son los que están más familiarizados con el uso de tecnología ya que posiblemente un adulto mayor vaya a necesitar ayuda para entender el funcionamiento de esa aplicación o simplemente este solo quiera hacer su pedido y esperar pacientemente a que le entreguen su plato sin tener que estar pendiente de cómo va su pedido en una aplicación web (ver Anexo 1, pregunta 10).

## 3. Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

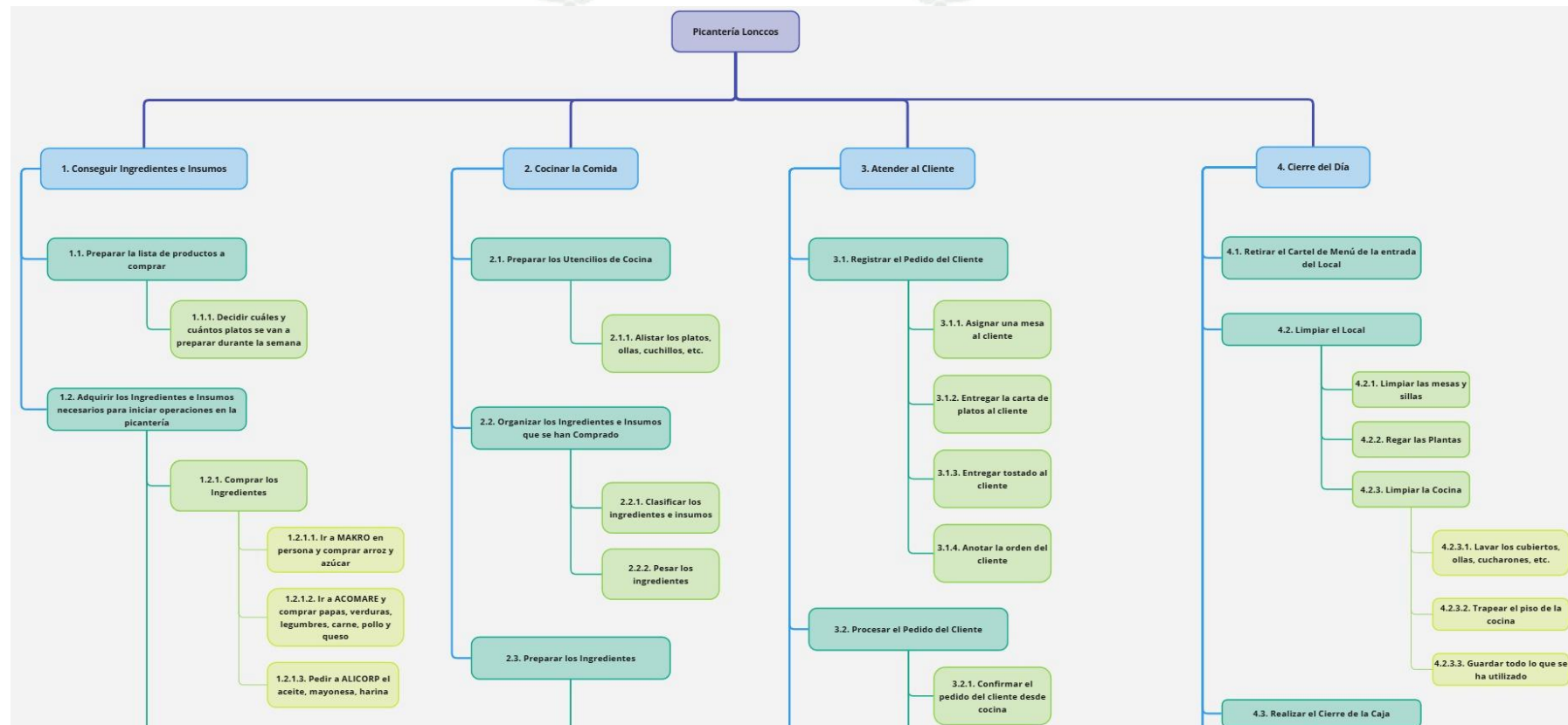
Ahora que ya se tiene una idea del comportamiento y sensaciones de los comensales cuando van a diferentes restaurantes, principalmente a picanterías, se va a mostrar la Estructura de Desglose de Trabajo en la cual se pueden observar las diferentes áreas con sus respectivos procesos que hay en la picantería Lonccos que, de acuerdo a lo

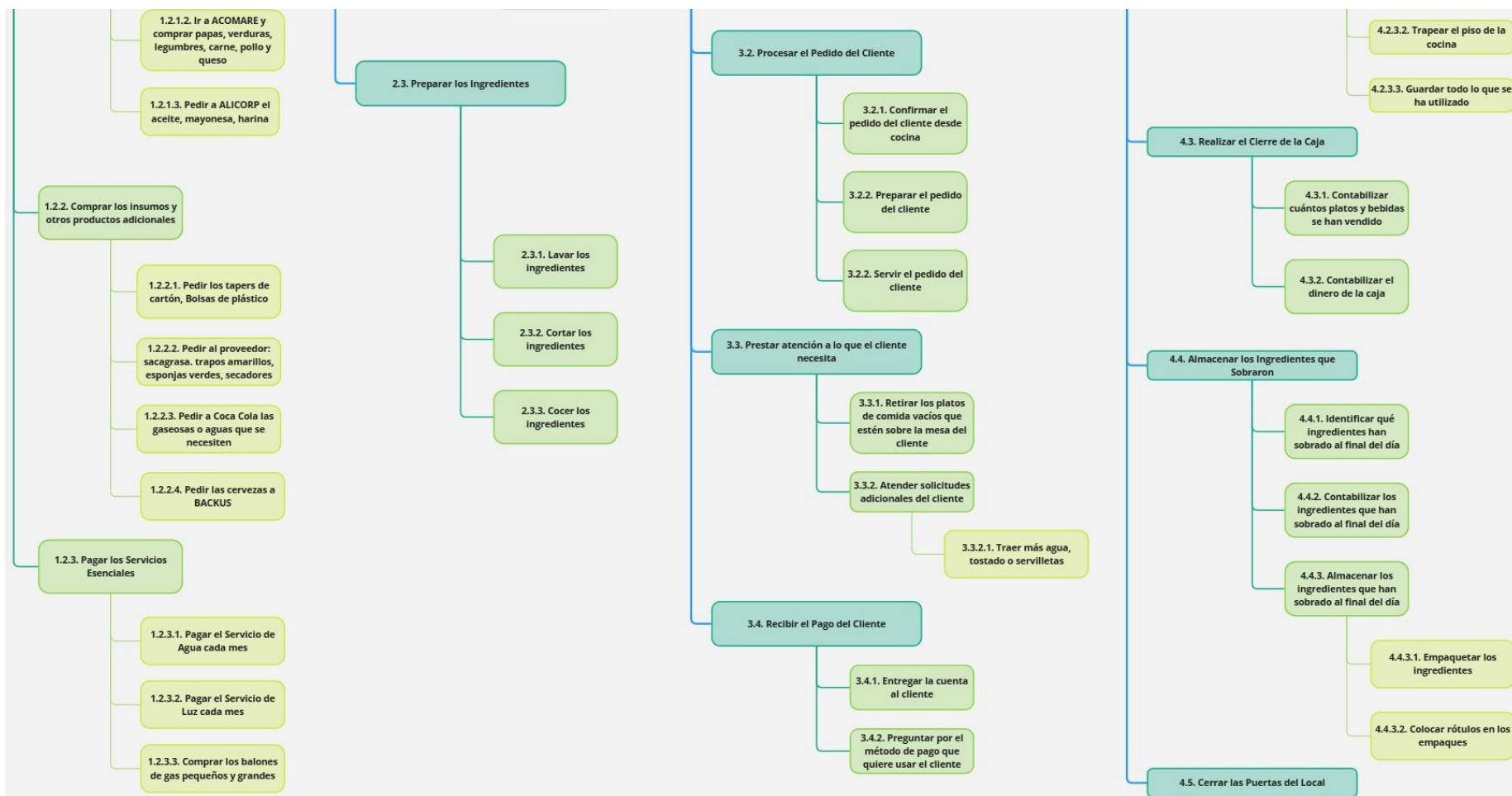
conversado con los dueños de la picantería en una entrevista que se les hizo (ver Anexo 2), estos procesos se podrían agrupar en los siguientes 4 bloques: Comprar Ingredientes e Insumos; Cocinar la Comida; Atender al Cliente; y Cierre del Día, asimismo, esos procesos se dividieron hasta “paquetes de trabajo” para poder entender mejor la forma de operar de la picantería Lonccos (ver Figura 8):



**Figura 8**

*Estructura de Desglose de Trabajo de la Picantería Lonccos*





Nota: Elaboración Propia usando Miro en base a los datos recogidos en el Anexo 2

### 3.1. Conseguir Ingredientes e Insumos

#### 3.1.1. *Preparar la Lista de Platos que se van a preparar en la próxima semana en la Picantería*

Para elaborar la lista de platos a preparar en una próxima semana de trabajo en la picantería, se debe de seguir lo expuesto en la política de platos de comida a producir, la cual se mencionó previamente. Una vez definida la variedad de platos a ofrecer bajo esa política, se define la cantidad que se va a preparar de cada uno de estos. Para esto, se tiene en consideración el aforo, la distribución del mobiliario para zonas de cliente, y la frecuencia promedio de clientes en el local durante la semana.

Después de que los dueños hayan planificado la cantidad y variedad de platos a ofrecer según el stock de ingredientes e insumos, los platos de la semana gastronómica, la demanda proyectada y el aforo de la picantería, se procede a realizar la lista de ingredientes e insumos que falta comprar y se va a diferentes lugares a conseguir estos. Es necesario aclarar que la mayor cantidad de los ingredientes e insumos se adquieren de forma semanal, pero los dueños mencionaron que a veces hay excepciones como ir un día entre semana a las bodegas cercanas a comprar productos como gaseosa, bolsas, fósforos, etc.

#### 3.1.2. *Compra de los Ingredientes, Insumos y Otros productos para la Picantería*

Para los ingredientes que se usan en los diferentes platos que se preparan en una picantería, los encargados de las compras se van a MAKRO para lo que es arroz y azúcar; a ACOMARE para lo que son papas, verduras, legumbres, carne, pollo y queso; y llaman a ALICORP para que les traigan aceite, mayonesa y harina (ver Anexo 2, pregunta 6).

En lo que respecta a los insumos, se compran tapers de cartón y bolsas de plástico para las personas que piden *delivery* de comida. Los dueños tienen un proveedor que les brinda sacagrasa, trapos amarillos, esponjas verdes y secadores para la limpieza de la

cocina. Además de ello, también se compra a la empresa de Coca Cola las gaseosas u otras bebidas que se necesiten reponer en la picantería, mientras que BACKUS les proporciona las cervezas (ver Anexo 2, pregunta 6).

Si bien no está directamente relacionado con la compra de ingredientes o insumos, otro aspecto importante que lo tienen bien organizado y controlado los dueños de la picantería es el pago de los servicios esenciales para la operación de la picantería como son el pago del agua, luz, y balones de gas pequeños y grandes.

El proceso de la compra y transporte de los insumos e ingredientes para la picantería, en promedio, dura unos 120 minutos (ver Anexo 2, pregunta 7). Además, para clasificarlos, rotularlos y almacenarlos en el lugar que corresponda ya sea en el congelador, el refrigerador, la despensa, entre otros, puede tomar otros 65 minutos (ver Anexo 2, pregunta 8).

### **3.2. Cocinar la Comida**

#### ***3.2.1. Preparar los ingredientes e insumos para cocinar***

El personal de cocina de la picantería comienza a entrar a más tardar a las 09:00 am para empezar con la preparación de los platos ya que la picantería abre sus puertas a las 10:00 am todos los días, excepto el domingo que abren las puertas a las 07:00 am para vender adobo.

Como ya estaban previamente decididos los platos que se van a preparar durante el día, entonces el personal de cocina procede a retirar los ingredientes e insumos para cocinar del almacén, refrigerador, despensa o de dónde corresponda para comenzar con la preparación de los alimentos (ver Anexo 2, pregunta 9).

### **3.2.2. Optimizar tiempos para cocinar en la picantería**

Debido a que el tiempo para preparar la comida es reducido, los dueños decidieron que la mejor opción para optimizar el tiempo es que al final de cada día el personal de cocina deje las estaciones de trabajo lo más limpias posibles y almacenen todos los sobrantes con rótulos para que sea más fácil identificarlos, todo ello para agilizar procesos y mantener así un orden en la cocina (ver Anexo 2, pregunta 10).

### **3.3. Atender al Cliente**

Hay un protocolo que los camareros/as de la picantería Lonccos deben seguir para atender a sus comensales, y las principales normas o reglas que deben de cumplir son las siguientes (ver Anexo 2, pregunta 11):

- La presentación debe ser con su sombrero y mandil con el logo de la picantería.
- Apenas el cliente se sienta en una mesa se le debe de entregar un pocillo con tostado de cortesía junto con la carta.
- Se debe ser amable con los clientes.
- Estar atentos a las solicitudes de los clientes como cuando piden un vaso más de agua o más tostado.
- Mantener limpios los muebles de la picantería como las sillas y mesas.

### **3.4. Cierre del Día**

#### **3.4.1. Mantenimiento de la Picantería**

Hay otras actividades que se hacen al final del día y que están relacionadas principalmente con el mantenimiento de la picantería. La primera actividad para realizar es regar las plantas que hay en el local. A su vez, mientras los camareros/as limpian las mesas y sillas del local, el personal de cocina se encarga de identificar, clasificar, rotular y

almacenar los ingredientes e insumos que sobraron al final del día; lavar las ollas, platos, cubiertos y demás utensilios; y de trapear los pisos de la cocina, todo ello con el fin de que todo esté listo para empezar actividades el día siguiente (ver Anexo 2, pregunta 12).

### ***3.4.2. Proceso para dar por Terminado el día en la Picantería***

El cierre del día comienza a partir de las 05:00 pm que es cuando cierra la picantería y una de las primeras actividades que se realiza es retirar el letrero que hay en la entrada del local en donde se ven los platos de comida que se ofrecieron durante ese día, aunque mayormente se suele quitar antes porque se suelen acabar los platos del menú a partir a de las 02:00 pm. Por su parte, el encargado de la caja se dedica a hacer el cierre de caja y verificar que la cantidad de platos y bebidas vendidas coincidan con el dinero que ingresó al local ya sea en efectivo, yape o plin (ver Anexo 2, pregunta 13).

## **4. Diagrama de Gantt**

Antes de presentar los resultados de la medición de tiempos hecha en la picantería Lonccos, es importante aclarar que dicho local a la fecha en que se realizó esta investigación ya cuenta con un software el cual le permite hacer tareas como registrar las compras, revisar inventarios, facturar y enviar comprobantes de pago como la boleta o factura a la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria). Esas funciones que ya posee dicho software también estarán incluidas en el software propuesto en esta investigación, pero en este estudio nos centraremos en la parte de gestión de pedidos que es lo que buscamos mejorar en la picantería Lonccos. Entonces, teniendo en cuenta ello para la investigación, continuamos con la presentación de resultados de esta.

Para esta investigación, la medición de tiempos se llevó a cabo por 7 días en la Picantería Lonccos desde las 12:00 del mediodía hasta las 02:15 pm aproximadamente y

para ello se usó el formato planteado en el cuaderno de campo del Anexo 3. Las actividades que fueron cronometradas de principio a fin fueron agrupadas en los siguientes grupos en la Tabla 6:

- **Logística:** Este proceso comienza desde que se va a comprar a los diferentes proveedores hasta que al final del día se hace una lista de ingredientes e insumos que se necesitarán para elaborar los platos del día siguiente.
- **Preparación de los Alimentos:** Abarca desde el lavado de los ingredientes hasta el emplatado del plato final.
- **Atención al Cliente:** Desde que se apertura la picantería hasta que se procesa el pago del comensal.
- **Mantenimiento del Local:** Empieza después de que el último comensal se retira del local y termina con alistar la vajilla y utensilios de cocina para el día siguiente.
- **Cierre de Caja:** Se mide el tiempo desde que se empieza a hacer la verificación o conteo de cuántas bebidas y platos se vendieron y fueron cobrados por diferentes métodos de pago con yape, plin, tarjetas o efectivo y termina cuando los dueños dan por finalizado el día después de que todo está listo para comenzar actividades el día siguiente.

Una vez recopilados los datos anteriores, se procedió a realizar el Diagrama de Gantt que se puede apreciar en la Figura 9. Es necesario señalar que, para fines prácticos de la presentación de resultados de la recopilación de tiempos en esta investigación se utilizó el sistema horario de 24 horas ya que de esa forma se hace más fácil de entender el tiempo en horas y/o minutos que dura cada actividad.

**Tabla 6**
*Cuadro de Actividades para el Diagrama de Gantt*

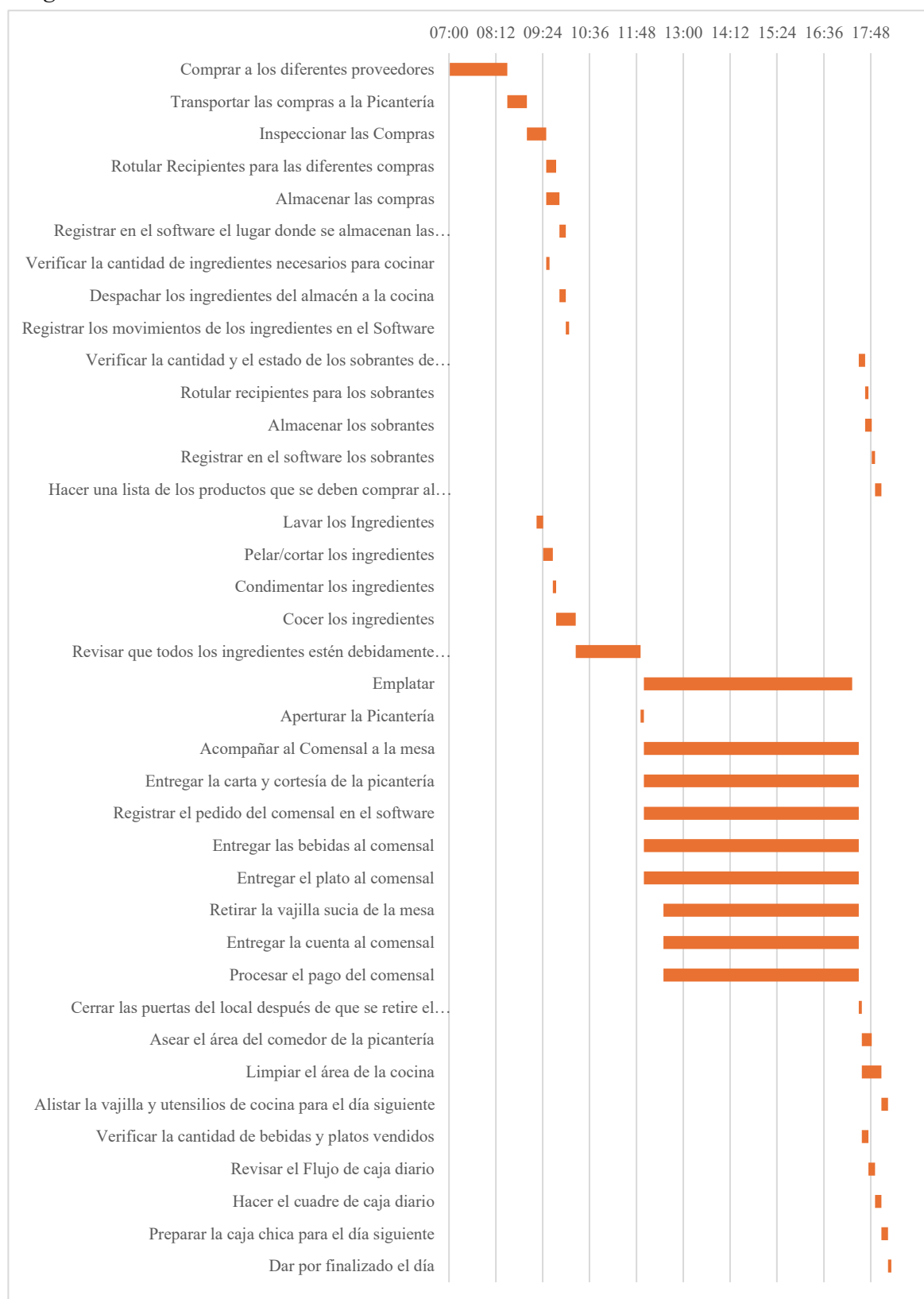
| Área                                | Nombre de la Actividad                                                      | Hora de Inicio | Duración en Hora: Minutos | Hora de Fin |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|-------------|
| <b>Logística</b>                    | Comprar a los diferentes proveedores                                        | 07:00          | 01:30                     | 08:30       |
|                                     | Transportar las compras a la Picantería                                     | 08:30          | 00:30                     | 09:00       |
|                                     | Inspeccionar las Compras                                                    | 09:00          | 00:30                     | 09:30       |
|                                     | Rotular Recipientes para las diferentes compras                             | 09:30          | 00:15                     | 09:45       |
|                                     | Almacenar las compras                                                       | 09:30          | 00:20                     | 09:50       |
|                                     | Registrar en el software el lugar donde se almacenan las compras            | 09:50          | 00:10                     | 10:00       |
|                                     | Verificar la cantidad de ingredientes necesarios para cocinar               | 09:30          | 00:05                     | 09:35       |
|                                     | Despachar los ingredientes del almacén a la cocina                          | 09:50          | 00:10                     | 10:00       |
|                                     | Registrar los movimientos de los ingredientes en el Software                | 10:00          | 00:05                     | 10:05       |
|                                     | Verificar la cantidad y el estado de los sobrantes de ingredientes y comida | 17:30          | 00:10                     | 17:40       |
|                                     | Rotular recipientes para los sobrantes                                      | 17:40          | 00:05                     | 17:45       |
|                                     | Almacenar los sobrantes                                                     | 17:40          | 00:10                     | 17:50       |
|                                     | Registrar en el software los sobrantes                                      | 17:50          | 00:05                     | 17:55       |
|                                     | Hacer una lista de los productos que se deben comprar al día siguiente      | 17:55          | 00:10                     | 18:05       |
| <b>Preparación de los Alimentos</b> | Lavar los Ingredientes                                                      | 09:15          | 00:10                     | 09:25       |
|                                     | Pelar/cortar los ingredientes                                               | 09:25          | 00:15                     | 09:40       |
|                                     | Condimentar los ingredientes                                                | 09:40          | 00:05                     | 09:45       |
|                                     | Cocer los ingredientes                                                      | 09:45          | 00:30                     | 10:15       |
|                                     | Revisar que todos los ingredientes estén debidamente preparados             | 10:15          | 01:40                     | 11:55       |
|                                     | Emplatar                                                                    | 12:00          | 05:20                     | 17:20       |

|                                |                                                                          |       |       |       |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| <b>Atención al Cliente</b>     | Apertura la Picantería                                                   | 11:55 | 00:05 | 12:00 |
|                                | Acompañar al Comensal a la mesa                                          | 12:00 | 05:30 | 17:30 |
|                                | Entregar la carta y cortesía de la picantería                            | 12:00 | 05:30 | 17:30 |
|                                | Registrar el pedido del comensal en el software                          | 12:00 | 05:30 | 17:30 |
|                                | Entregar las bebidas al comensal                                         | 12:00 | 05:30 | 17:30 |
|                                | Entregar el plato al comensal                                            | 12:00 | 05:30 | 17:30 |
|                                | Retirar la vajilla sucia de la mesa                                      | 12:30 | 05:00 | 17:30 |
|                                | Entregar la cuenta al comensal                                           | 12:30 | 05:00 | 17:30 |
|                                | Procesar el pago del comensal                                            | 12:30 | 05:00 | 17:30 |
| <b>Mantenimiento del Local</b> | Cerrar las puertas del local después de que se retire el último comensal | 17:30 | 00:05 | 17:35 |
|                                | Asear el área del comedor de la picantería                               | 17:35 | 00:15 | 17:50 |
|                                | Limpiar el área de la cocina                                             | 17:35 | 00:30 | 18:05 |
|                                | Alistar la vajilla y utensilios de cocina para el día siguiente          | 18:05 | 00:10 | 18:15 |
| <b>Cierre de Caja</b>          | Verificar la cantidad de bebidas y platos vendidos                       | 17:35 | 00:10 | 17:45 |
|                                | Revisar el Flujo de caja diario                                          | 17:45 | 00:10 | 17:55 |
|                                | Hacer el cuadre de caja diario                                           | 17:55 | 00:10 | 18:05 |
|                                | Preparar la caja chica para el día siguiente                             | 18:05 | 00:10 | 18:15 |
|                                | Dar por finalizado el día                                                | 18:15 | 00:05 | 18:20 |

*Nota:* Elaboración Propia utilizando Microsoft Excel en base a los datos recopilados usando el formato del Anexo 3

**Figura 9**

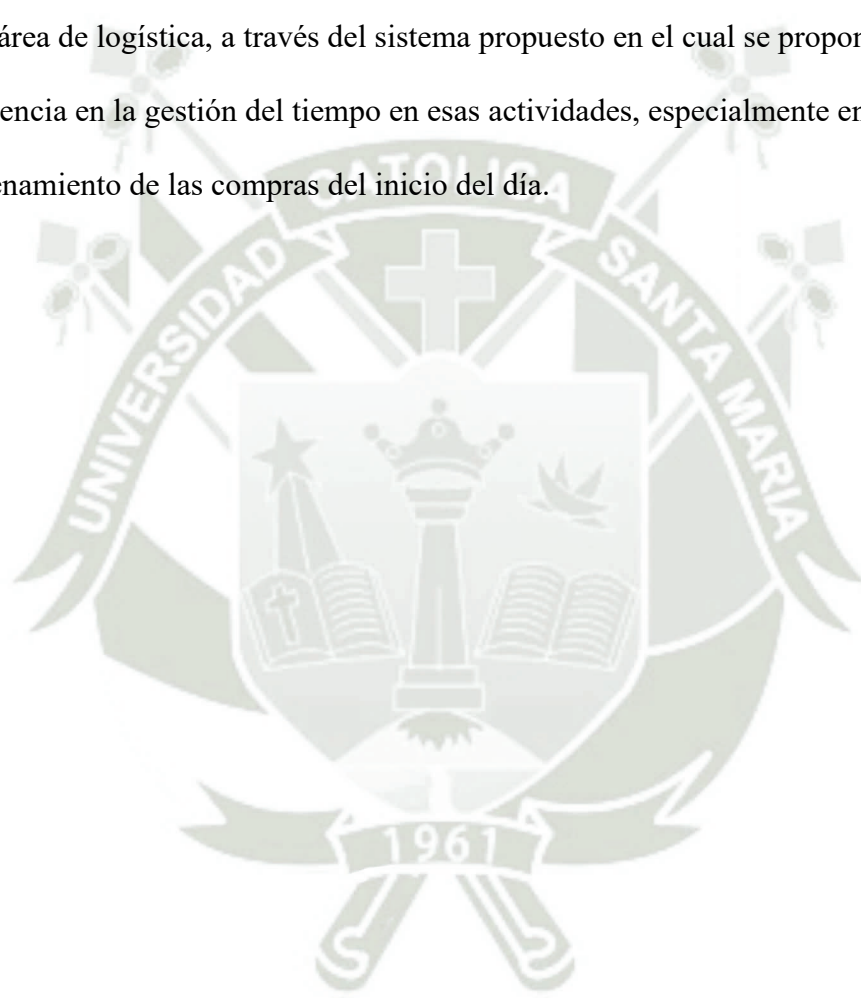
*Diagrama de Gantt*



*Nota:* Elaboración Propia utilizando Microsoft Excel

En el diagrama de Gantt en la Figura 9 se puede observar que la mayor cantidad de procesos o actividades que ocurren en paralelo se producen en dos etapas: En logística, cuando llegan las compras y se tiene que hacer la recepción de estas, rotularlas, almacenarlas y despacharlas a cocina; y atención al cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la parte que se podría mejorar sería la relacionada con el área de logística, a través del sistema propuesto en el cual se propone que se mejore la eficiencia en la gestión del tiempo en esas actividades, especialmente en el rotulado y almacenamiento de las compras del inicio del día.

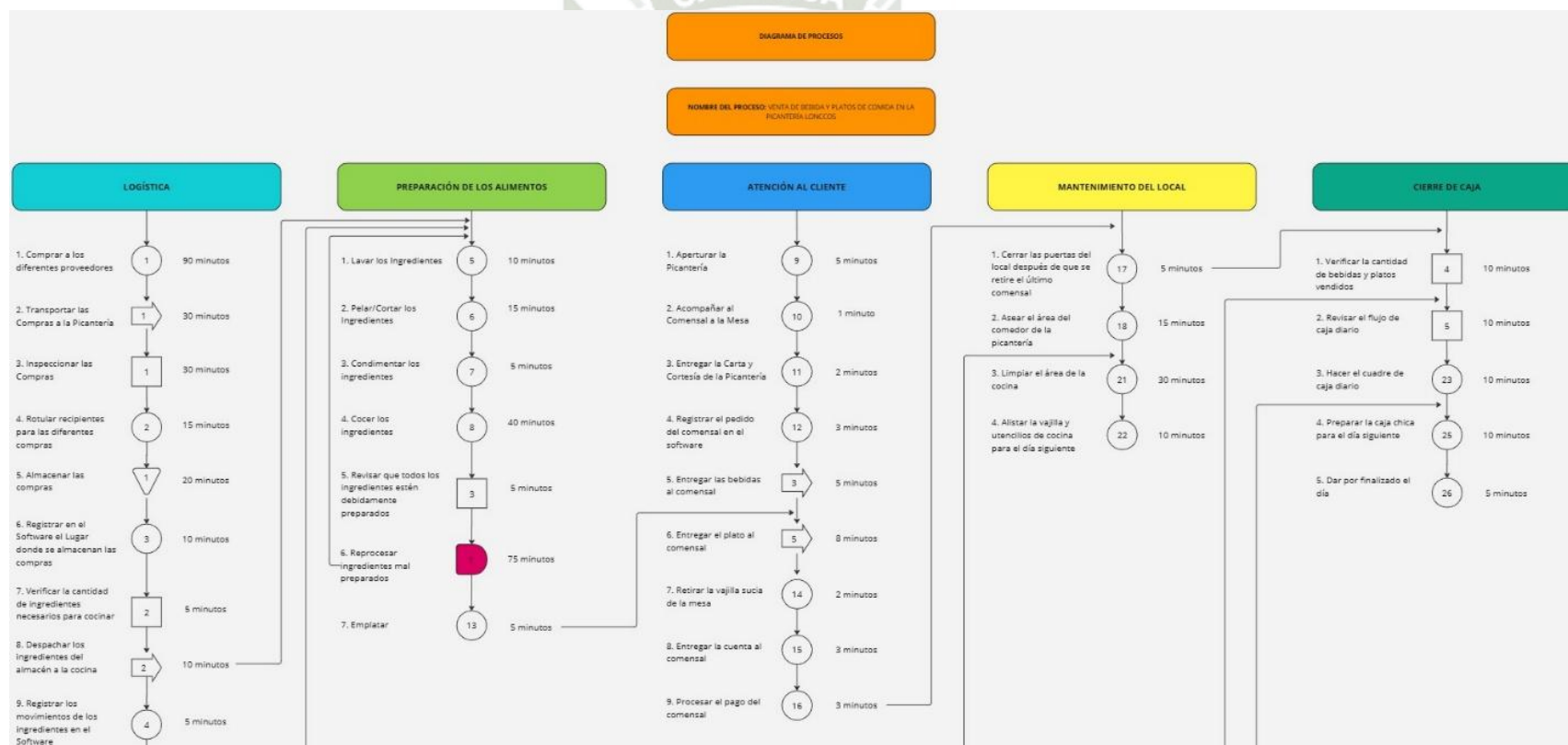


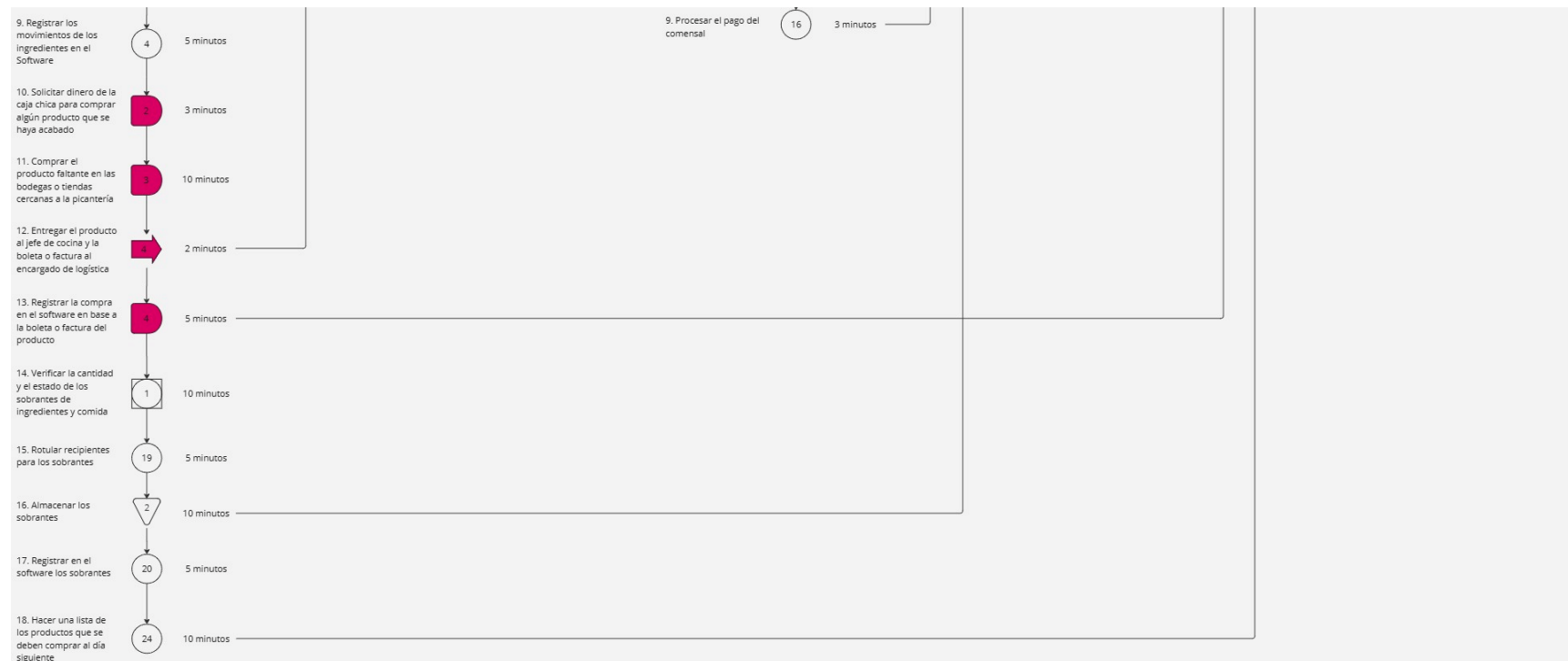
## 5. Diagrama de Procesos de Operaciones de la Picantería Lonccos

A continuación, se presentará el diagrama de procesos que se llevan a cabo diariamente en la picantería Lonccos (ver Figura 10).

**Figura 10**

*Diagrama de Procesos de Operaciones de la Picantería Lonccos*





*Nota:* Elaboración Propia usando Miro en base a los datos recopilados a través del Cuaderno de Campo del Anexo 3

Los puntos rojos representan los retrasos imprevistos que ocasionalmente se dan en la picantería, es decir, esas actividades no forman parte de las operaciones diarias de la picantería con lo cual los tiempos que se muestran a continuación son tiempos en los que no se toma en cuenta los retrasos y lo que implican estos.

**La segmentación de los procesos de la Picantería Lonccos es la que se mencionó en el punto anterior:**

### **5.1. Logística – 255 minutos**

Las funciones del área de logística comienzan desde el momento en que la persona responsable de hacer las compras se pone en contacto con los diferentes proveedores ya que hay algunos ingredientes o insumos que se compran haciendo un pedido a una empresa como Alicorp, y otros productos que se compran en los mercados mayoristas (ver Anexo 2, pregunta 6).

Si los productos se compran directamente en el mercado, se transportan a la picantería donde luego la persona a cargo comprobará que la cantidad que el proveedor vendió es efectivamente la correcta ya que a veces suelen manipular las balanzas en los mercados. Y en el caso de que el proveedor traiga él mismo la mercadería a la picantería, entonces con mayor razón se realiza una revisión más exhaustiva que la primera, ya que ha habido casos en los cuales los proveedores de la Picantería Lonccos no mandaban la cantidad solicitada pero sí facturaban como si hubieran traído todos los ingredientes o insumos que se solicitaron.

Una vez realizada la inspección de los productos, se procede a rotular los envases o recipientes en los que se guardarían, con detalles como el qué y cuánto se está almacenando, la fecha de ingresos y fecha de vencimiento estimada de ese producto. Seguido de ello, el encargado de logística debe de anotar, en el software, el lugar donde se

guardarán las diferentes compras que se realizaron en el día como en la conservadora, el refrigerador, el congelador, etc. (ver Anexo 2, pregunta 8). A su vez, el jefe de cocina valida la cantidad de ingredientes que necesita para cocinar los platos planificados para el día y elabora una lista la cual le deberá entregar al encargado de logística para que le pueda despachar esos ingredientes y lo pueda registrar en el software (ver Anexo 2, pregunta 1).

No obstante, hay ocasiones en las cuales se agotan los ingredientes o insumos porque asistieron más clientes de los que se esperaba a la picantería en el mismo día, eso provocaba que repentinamente uno de los mozos o mozas solicitasen dinero al encargado de la caja chica para poder comprar ese o esos productos faltantes en cocina, lo cual evidentemente generaba retrasos en la preparación de los alimentos y, por ende, en la entrega del plato de comida al comensal. Cuando la persona que hizo las compras de último momento regresa a la picantería, primero entrega los ingredientes o insumos al área de cocina y después entrega la boleta o factura de la compra al área de logística para que pueda registrar esa salida de dinero imprevista (ver Figura 10).

También suele darse el caso contrario en el cual hay sobrantes de ingredientes o insumos, en esos casos el área de cocina en coordinación con el área de logística debe de registrar dichos sobrantes e identificar aquellos que sí se pueden conservar para próximos días, esos sobrantes se colocan en recipientes con rótulos similares a los mencionados anteriormente para luego ser registrados en el software junto con el lugar en el cual se están almacenando. Posteriormente, se elabora una lista de los productos que se deben comprar para la próxima semana o si es necesario, para el día siguiente y así se repiten esos procesos de esta área de logística de la picantería Lonccos (ver Anexo 2, pregunta 2).

## 5.2. Preparación de los Alimentos – 80 minutos

En este caso, el diagrama de procesos empieza con el lavado de los ingredientes que se usarán para cocinar, y en el caso de que uno de los ingredientes solamente deba ser descongelado pues se recalienta lentamente para que no pierda su sabor y no se dañe el producto. Luego de lavar o recalentar los ingredientes respectivos se procede a pelarlos o cortarlos de ser necesario para así poder condimentarlos con las especias correspondientes. Una vez terminados los procesos anteriores, se procede a cocer o freír aquellos ingredientes que requieran esa preparación para poder terminar de servir un plato de comida en específico (ver Anexo 2, pregunta 9).

Tiempo después de que se hayan puesto a cocer o freír los diferentes ingredientes de un plato de comida, se revisa que todo esté conforme y de ser así, se procede a emplatar el producto en cocina para que sea entregado al comensal por parte del camarero/a el cual debe seguir su protocolo de atención al comensal (ver Anexo 2, pregunta 11). En caso de que alguno de los ingredientes no esté correctamente preparado, se vuelven a realizar los pasos previamente mencionados lo cual implica un serio retraso en el armado del plato en específico que se debe entregar al comensal lo antes posible.

Los procesos de la preparación de la comida terminan con ese emplatado o armado del plato de comida solicitado.

## 5.3. Atención al Cliente – 32 minutos por cliente

Esta parte del diagrama de procesos empieza con la apertura de la picantería, para lo cual se coloca un letrero en la entrada del local donde se puedan apreciar el menú del día, así como los principales extras disponibles en ese mismo día.

Cuando el cliente entra a la picantería, hay una persona que lo acompaña hasta que se siente, le trae la carta de platos de comida y bebidas, y de cortesía le otorga maíz tostado para que vaya comiendo mientras decide lo que va a pedir (ver Anexo 2, pregunta 11).

- **Anotar Pedidos:**
- **Procedimiento Actual**

Actualmente, el camarero anota la orden manualmente en un papel o ni lo anota, y con esa información va al área administrativa donde se procesan los pedidos tanto de platos de comida como de bebidas y generan las facturas para que el encargado de dicha área procese el pedido y recién lo pueda ver el área de cocina, lo cual representa un retraso. Se busca modificar esta situación con el siguiente procedimiento:

- **Procedimiento usando el Software**

Al momento de tomar la orden de los comensales, el camarero registra el pedido en el software, dicho pedido se irá tanto al área de cocina como al área administrativa aunque con diferente nivel de detalle, por ejemplo en cocina solo necesitan saber lo que se tiene que servir y el monto total de ese pedido no les interesa, mientras que al área administrativa sí les interesa cuánto ingreso les va a producir dicha venta de tantos productos además de que necesitan esas información para poder procesar el pago de los comensales con suficiente anticipación.

En ambas situaciones, en lo que el plato del comensal se va preparando en cocina, el camarero debe de entregar las bebidas que pidió y asegurarse de que la música del local se escuche a un volumen adecuando para así mantener al cliente entretenido y no sienta tan larga la espera. Asimismo, conforme el plato haya sido servido en la mesa de los

comensales y estos vayan terminando de comer, el camarero/a se debe acercar a la mesa para retirar la vajilla sucia y de paso preguntarles a los comensales si requieren algo más.

Además de ello, es necesario aclarar que después de que el cliente termina de comer, lo usual es que pida la cuenta al camarero y luego de recibir esta, el mismo cliente se acerca a pagar la cuenta en la caja, pero también hay casos en los que el comensal no solicita la cuenta, sino que directamente se acerca a la caja a solicitar dicha cuenta de lo que consumió. En cualquiera de los casos, se procesa el pago, se emite la boleta o factura según lo que requiera el comensal y se termina el proceso de atención al cliente para ese comensal (ver Figura 10).

#### **5.4. Mantenimiento del Local – 60 minutos**

Para iniciar este conjunto de procesos, primero se debe terminar de procesar el pago del último cliente del día y esperar a que este se retire del local (ver Anexo 2, pregunta 12). El primer proceso es ingresar el letrero que se colocó al inicio del día y cerrar las puertas de la picantería. Una vez hecho lo anterior, los camareros y camareras ayudan a asear el área de comedor de la picantería y al mismo tiempo, el personal de cocina procede a limpiar el área donde se cocinaron los alimentos a lo largo del día. Este proceso termina con el lavado y preparación de los utensilios de cocina y vajillas para el día siguiente (ver Figura 10).

#### **5.5. Cierre de Caja – 45 minutos**

En esta parte, el encargado del cierre de caja primero debe de verificar la cantidad de bebidas y platos de comida que se vendieron en el día, esa información ya te la proporciona el software actual que utiliza la picantería, pero la propuesta del software que forma parte del nuevo sistema permitiría que se pueda filtrar y desglosar de forma

detallada los productos que se vendieron por cada método de pago, es decir, efectivo, yape, plin o tarjeta de crédito o débito (ver Anexo 2, pregunta 13).

Una vez realizado lo anterior se debe revisar el flujo de caja diario para registrar los ingresos y salidas de dinero que hubo en el día y en base a esa información y la extraída sobre la cantidad de productos vendidos, se procede a hacer el cuadre de caja diario. Posteriormente, si no hay problema con el cuadre de caja diario, se procede a asignar una caja chica para poder empezar a trabajar el día de mañana teniendo en cuenta la lista de productos a comprar en el día siguiente (ver Figura 10).

Finalmente, una vez terminados todos los anteriores procesos, se puede dar por terminado el día de trabajo en la Picantería Lonccos.

## **6. Software para el Sistema de Gestión de Pedidos Propuesto**

En esta parte presentaremos el boceto inicial, diseñado con la herramienta WordPress, del software propuesto el cual llevará el nombre de *“Fast Managements”*, enfocándonos en la gestión de pedidos en la Picantería Lonccos. Como se mencionó previamente en esta investigación, aunque la versión final del software propuesto incluiría funciones como el envío de comprobantes de pago a la SUNAT o el registro de las compras, y otras funciones que ya tiene el software actual de la Picantería Lonccos, esas otras funciones no se mostrarán en este diseño preliminar dado que nos centraremos en la parte de la gestión de pedidos.

### **6.1. Pestaña de Usuario**

Empezaremos con la pestaña de “Usuario” en la cual el colaborador de la Picantería Lonccos tendrá que seleccionar el tipo de usuario que se le asignó: Administrador para los dueños del local; Atención en Mesa para los camareros; y Cocina para el personal de esa área de trabajo (ver Figura 11). Cada tipo de usuario será asignado por los dueños de la

empresa y en cada tipo habrá diferentes permisos y accesos a la información, por ejemplo, las personas con usuario Administrador tendrán acceso a todos los permisos e información de la picantería, mientras que las personas con usuario de Atención en Mesa solo podrán acceder a la información relacionada con las bebidas y platos de comida.

## Figura 11

### *Pestaña de Usuario del Software Fast Managements*



*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

## 6.2. Pestaña de Menú

En esta pestaña, la persona podrá revisar información como lo que se ofrece de cortesía en el día y los precios de los platos del menú que se ofrecen ya que de Lunes a Viernes el menú cuesta S/ 18, los Sábados cuesta S/ 20, y los Domingos no se ofrece menú (ver Figura 12). Asimismo, podrán visualizar la cantidad de platos de comida que quedan en cocina para así decirle al comensal en tiempo real qué platos son los que tienen disponibles y en caso se haya agotado un plato el sistema lo marcará de color rojo para avisar de que se agotó dicho plato, así se evita que el camarero revise con el área de cocina si tienen disponible o no un plato y dejar al cliente esperando (ver Figura 13), de esta forma también se evita un malentendido con el cliente cuando ve en el letrero de fuera de la picantería que aún queda, por ejemplo, loco de pecho, pero en realidad ya se acabó en

cocina solo que se olvidaron de tacharlo o borrarlo en el letrero, y cuando ya se hayan agotado todas opciones del menú se debería de quitar dicho letrero de la entrada del local.

**Figura 12**

*Pestaña de Menú del Software Fast Managements – Precios del Menú*

| MENÚ                                 |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| ¡Recuerda ser gentil con el cliente! |                      |
| MENÚ DEL DÍA                         |                      |
| Lunes A Viernes                      | Precio Unitario (S/) |
| Solo Segundo                         | 16                   |
| Sopa/Caldo y Segundo                 | 18                   |
| Sábados                              | Precio Unitario (S/) |
| Solo Segundo                         | 16                   |
| Sopa/Caldo y Segundo                 | 20                   |
| Cortesía de la Casa                  |                      |
| Canchita                             |                      |
| Refresco                             |                      |

*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

**Figura 13**

*Pestaña de Menú del Software Fast Managements – Platos en el Menú*



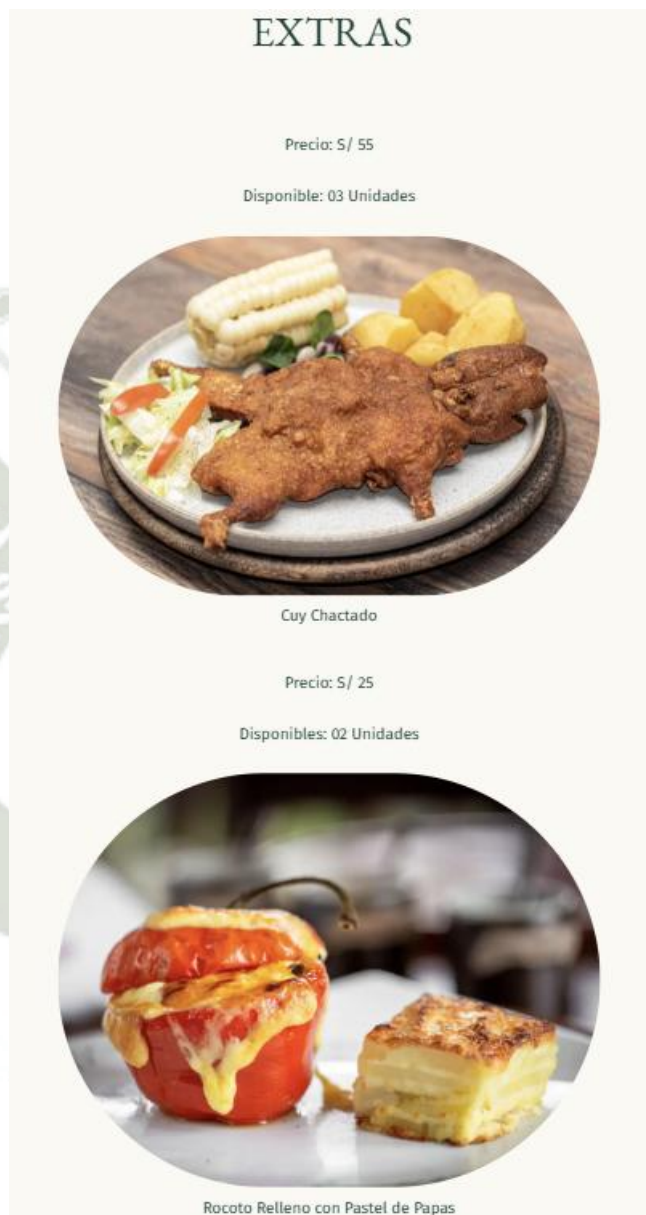
*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

### 6.3. Pestaña de Extras

Similar a la pestaña anterior, en esta parte el camarero puede revisar qué platos extras, es decir platos fuera del menú, se encuentran disponibles para servir ese mismo día con sus respectivas cantidades y precios (ver Figura 14).

**Figura 14**

*Pestaña de Extras del Software Fast Managements*



*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

#### **6.4. Pestaña de Bebidas**

También está la pestaña de Bebidas en la cual se puede ver su stock y precio de cada bebida (ver Figura 15).

**Figura 15**

*Pestaña de Bebidas del Software Fast Managements*



*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

## **6.5. Pestaña de Pedido y Procedimiento de Cómo se Actualiza la Cantidad**

### **Disponible de Platos y Bebidas en el Software**

Finalmente, en la pestaña de Pedido el camarero puede ver un cuadro resumen de todo lo que el cliente o los clientes de una mesa ordenaron y también le aparece un tiempo de preparación estimado para cada pedido y eso le debe indicar al cliente para que esté al

tanto del tiempo que tendría que esperar por su comida. Una vez que el comensal está de acuerdo con su orden, el camarero presiona el botón de “Confirmar Pedido” (ver Figura 16), y se envía el pedido al área de cocina y a este le aparecerá el mismo cuadro resumen, pero sin los precios para que pueda ir avanzando con la preparación de los diferentes platos.

Además de ello, también se envía el cuadro resumen al área de logística para que en el software se resten tanto la cantidad de platos disponibles como la cantidad de los ingredientes e insumos que se usarán para la preparación de esos platos del pedido que se registró. Es necesario aclarar que el personal del área de cocina es el responsable de esta parte de descontar o aumentar la cantidad disponible o *stock* de cada plato en el software propuesto, ya que si bien el área de cocina recibe el pedido registrado por un mozo, no siempre se despacha dicho plato registrado ya que el cliente puede cambiar de opinión y pedir otro plato de comida distinto al que pidió inicialmente y si bien se tiene contemplada esta opción de cambio en el software propuesto, la cantidad exacta de platos disponibles debe ser actualizada por el personal de cocina cada vez que se despache un plato de esta área para así poder llevar un mejor control de la cantidad de platos, ingredientes e insumos disponibles lo cual se ve reflejado en el software. Del mismo modo, en el caso de las bebidas que están en el *visicooler* o refrigerador vertical como por ejemplo las gaseosas o cervezas, el responsable de actualizar la cantidad disponible de la bebida en el software es la misma persona que retiró esa bebida de ese refrigerador vertical, en la mayoría de ocasiones suele ser un mozo quien realiza esta acción, también se contará con una opción en el software que permita regresar la cantidad de bebidas que se retiraron del refrigerador ya que al igual que pasa con los platos de comida, los comensales también pueden cambiar de opinión sobre la bebida que eligieron. Todos los cambios referidos a platos de comida o bebidas se actualizarán también en la boleta o factura final del cliente en el software de tal

forma que a la persona con el usuario de Administrador que se encuentre atendiendo en la caja le llegará el detalle del pedido final con el formato de boleta o factura según lo haya solicitado el cliente cuando este vaya a realizar el pago, de tal forma que el cliente y la picantería se ahorrarían ese tiempo de tener que digitar uno por uno los platos de comida y bebidas de cada mesa y los cambios que hubo en estos durante el pedido del cliente.

**Figura 16**

*Pestaña de Pedido del Software Fast Managements*



**PEDIDO**

**Resumen del Pedido**

| Número de la Mesa | Venta Total (en S/) |
|-------------------|---------------------|
| 04                | 121                 |

| Tipo de Plato        | Plato de Comida                   | Cantidad | Tiempo Estimado de Entrega | Precio Unitario (en S/) | Precio Total (en S/) |
|----------------------|-----------------------------------|----------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Solo Segundo         | Locro de Pecho                    | 1        | 8 minutos                  | 16                      | 16                   |
| Sopa/Caldo y Segundo | Caldo Blanco                      | 2        | 5 minutos                  | 18                      | 36                   |
|                      | Lomo Saltado                      | 2        | 8 minutos                  |                         |                      |
| Extra                | Rocoto Relleno con Pastel de Papa | 1        | 10 minutos                 | 25                      | 25                   |
| Bebidas              | Chicha de Guinapo de 1L           | 4        | 4 minutos                  | 11                      | 44                   |

**Confirmar Pedido**

*Nota:* Elaboración Propia utilizando WordPress

## 6.6. Forma de Pago del Software *Fast Managements*

Como se mencionó previamente, lo que se ha presentado es un boceto de cómo sería el diseño del software, no obstante, una vez esté terminado el diseño final y esté completamente operativo, la forma de pago del software constaría de un paquete anual estándar por un valor de \$300 que incluya la versión base del software, este costo fue

consultado directamente con un ingeniero de sistemas que se encarga de desarrollar y programar softwares al que se le explicó en qué consistía el software propuesto en esta tesis.

Además de la versión base del software, también se va a ofrecer a los clientes la posibilidad de personalizar su software añadiendo más funciones que se adapten a sus necesidades ya que si bien este software está diseñado para picanterías, también podría ser utilizado para otros rubros como por ejemplo cevicherías las cuales podrían requerir de una personalización y adaptación del software y ello tendría un costo adicional el cual dependerá de la complejidad del desarrollo.

#### **6.7. Mejora de Tiempos en otros Restaurantes que usan software para gestionar pedidos**

De acuerdo con lo revisado en investigaciones similares al presente estudio como las elaboradas por Maza Cerna (2023) o Pacco Churqui & Quispe Yana (2022), quienes lo aplicaron en restaurantes, la optimización en la gestión de pedidos puede lograrse de diferentes formas y una de las más comunes es incrementar los esfuerzos en la parte virtual del local, por ejemplo, a través de aplicaciones web, esto independientemente del tipo de local, y esa optimización ayuda a reducir tiempos y errores en los pedidos de los clientes. Otro estudio similar es el realizado por Sakamoto Medina (2021) en una pizzería en donde señaló que se pueden lograr beneficios como casi ahorrar la mitad de tiempo en la gestión de pedidos y monitoreo de estos con un sistema electrónico de pedidos que, con un sistema manual de pedidos.

Lo que se encontró en la presente investigación guarda relación con los resultados de esos estudios mencionados ya que se halló que los problemas más comunes que se presentan en las picanterías de Arequipa suelen estar asociados precisamente a los largos

tiempos de espera y a errores en el pedido de los clientes y precisamente se busca solucionar esos problemas y otros similares relacionados con los pedidos a través del uso de tecnologías que permitan optimizar tiempos operativos y reducir errores, y en esta investigación eso se plantea lograr con la implementación de un sistema de gestión de pedidos que mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la ciudad de Arequipa.

## 6.8. Mesas Atendidas: Actual vs Proyectado

A continuación, en la Tabla 7 se presenta un cuadro comparativo de las mesas que se atienden actualmente en la picantería Lonccos con el número de mesas aproximado que se atenderían si se llegase a terminar de desarrollar para posteriormente implementar el software propuesto en esta investigación:

**Tabla 7**

*Mesas Atendidas: Actual vs Proyectado*

| Día          | Mesas Atendidas<br>(Actual) | Mesas Atendidas<br>(Proyectado) | Diferencia: Proyectado –<br>Actual |
|--------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Lunes        | 15                          | 20                              | 5                                  |
| Martes       | 14                          | 19                              | 5                                  |
| Miércoles    | 16                          | 20                              | 4                                  |
| Jueves       | 17                          | 21                              | 4                                  |
| Viernes      | 18                          | 24                              | 6                                  |
| Sábado       | 20                          | 25                              | 5                                  |
| Domingo      | 21                          | 26                              | 5                                  |
| <b>Total</b> | <b>121</b>                  | <b>155</b>                      | <b>34</b>                          |

*Nota:* Elaboración Propia

Según lo proyectado en la Tabla 7, se atenderían hasta un total de 54 mesas extras en una semana de trabajo normal sin contar feriados, días festivos, o reservas para reuniones de negocios, gracias al software. Es necesario aclarar que solo se está comparando la cantidad de mesas atendidas ya que la cantidad de comensales por mesa y

la cantidad de dinero que generarían cada una de las nuevas mesas es más compleja de proyectar ya que depende de otros factores como la cantidad de personas que entrarían en cada mesa y de los gustos de dichas personas ya que no todos ordenan lo mismo cada vez que van a la picantería, a veces pueden ordenar platos del menú y otras veces pueden ordenar platos extras. También es necesario aclarar que, como se mencionó previamente, este es un cálculo aproximado del número de mesas que se atenderían tras la implementación del software, el cálculo está relacionado con los resultados y/o rendimientos promedios que se obtuvieron a partir de otras herramientas tecnológicas que se utilizaron en los estudios previamente referenciados en esta investigación. Además de ello, es necesario mencionar que, si bien puede mantenerse la demanda actual de mesas en el futuro, también hay escenarios donde el aforo está lleno o donde está más vacío:

- **Escenario con Aforo lleno:** Si el aforo está lleno y se necesita liberar mesas, una forma de conseguirlo es reducir el tiempo promedio de estadía del cliente en la picantería y ello se lograría con el software ya que con solo conseguir que se liberen, por ejemplo 2 mesas, podrías conseguir atender a más personas que antes y durante el mismo periodo de tiempo.
- **Escenario con poco Aforo:** Cuando la afluencia de clientes es baja por ejemplo solamente hay 5 mesas ocupadas, solo bastaría que el software contribuya a atender por lo menos 1 mesa más rápido para así desocuparla antes con el fin de que el personal pueda dedicar más atención a las 4 mesas restantes, y también podría dedicarse a otras actividades como ir a la puerta del local e invitar a las personas cercanas para que vayan a comer allí.

En cualquiera de los escenarios planteados de alta o baja demanda, e incluso si se mantiene la demanda actual de mesas del local, el software seguiría siendo de utilidad para la picantería Lonccos.

## CONCLUSIONES

1. En primer lugar, se identificó que efectivamente hay ineficiencia en la gestión del tiempo de algunas actividades de la picantería Lonccos de la Ciudad de Arequipa en 2024, la cual se debe, entre otras cosas, a una ineficiente comunicación entre el personal de esta lo cual genera retrasos en los pedidos de los clientes. Además de ello, no hay un control en tiempo real de los productos que se extraen de diferentes lugares para poder venderlos lo cual genera confusión. Por ejemplo, si solo queda una unidad de un producto y hay diferentes comensales que piden ese mismo producto, solamente a un comensal se le podría cumplir su pedido y los demás tendrían que cambiar su pedido o esperar a que le preparen uno nuevo debido a ese error en la comunicación y falta de control. Problemas similares a este último y muchos otros como el retraso en la preparación de platos de comida debido a que no se consideraba vender una gran cantidad de platos en un mismo día, podrían solucionarse si se implementase un nuevo sistema de gestión de pedidos el cual les permitiese reducir o eliminar en la medida de lo posible esos problemas en la comunicación y control lo que a su vez se reflejaría en menos retrasos y confusiones.
2. En cuanto a la satisfacción del cliente, los participantes del *Focus Group* indicaron que, en general, están satisfechos con los siguientes aspectos: Ambiente, ya que la música y la temática en las picanterías arequipeñas transmite una sensación agradable para el comensal; sabor de la comida, ya que los participantes mencionaron que la comida ofrecida en las picanterías es más rica que la que sirven en restaurantes más comerciales; y la atención del personal puesto que, en la mayoría de veces, este es servicial y te atiende de forma amable. Los participantes también mencionaron que, en cuanto a resolución de problemas, la mayoría de las

veces que enfrentaban algún problema o inconveniente en una picantería, el personal del local atendía rápidamente la situación y la intentaba solucionar.

3. Actualmente, la picantería Lonccos, pese a que ya cuentan con un sistema un poco más elaborado que en otras picanterías o restaurantes, demora un total de 5 minutos en completar la venta de un pedido a un comensal y que este se retire del local, y eso es en días regulares cuando no hay feriados de por medio, mientras que cuando hay un feriado en una semana, la afluencia de las personas es tan grande que ni el personal de cocina ni el personal de atención al cliente o el personal de otra área logran atender y cumplir con las solicitudes de todas los comensales de manera eficiente, llegando a tardar en ocasiones hasta 20 minutos para entregar un solo plato de comida. Ese tiempo se podría reducir gracias a la implementación de un nuevo sistema que permita a la picantería agilizar procesos como la comunicación entre el área de cocina y el personal de atención al cliente, es decir, camareros.
4. Los procesos en la picantería Lonccos están bien definidos en su mayoría, pero carece de ciertas fallas especialmente en los procesos de logística, específicamente con el control de inventarios en tiempo real durante las operaciones diarias de la picantería.
5. En la parte virtual del nuevo sistema de gestión de pedidos, un componente fundamental es que el nuevo software posea una interfaz del usuario sencilla y fácil de entender ya que eso ayudaría significativamente a que los colaboradores que usarían esa interfaz aprendan de forma más eficiente y, por ende, se adapten mejor al nuevo cambio de sistema de gestión de pedidos, al menos en la parte virtual de dicho sistema.
6. Entonces, respecto a la hipótesis planteada en este estudio y en base a los datos recopilados, se decide aceptar la hipótesis de que la implementación de un sistema

de gestión de pedidos podría mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías en la Ciudad de Arequipa tomando como caso de estudio a la Picantería Lonccos.



## RECOMENDACIONES

1. Dado que el software propuesto en este estudio está orientado exclusivamente a lo que es mejorar la gestión del tiempo en la Picantería Lonccos en base a los datos recopilados, se recomienda evaluar si sería factible implementar este software en otro tipo de restaurantes tradicionales en la Ciudad de Arequipa.
2. Además de ello, dado que la versión del software propuesto se centra en pedidos realizados dentro del local, se recomienda evaluar la posibilidad de implementar una nueva versión del software que esté orientada a ofrecer a los clientes que piden a través de aplicaciones de delivery, la posibilidad de poder personalizar de cierta forma sus pedidos en base a la cantidad de ingredientes e insumos que hay disponibles en el local los cuales se actualizarían en tiempo real en esa nueva versión del software.

## REFERENCIAS

- Acumatica. (2023, octubre 27). *Gestión de pedidos*. <https://es.acumatica.com/cloud-erp-software/order-management-software/>
- Área F5. (2023, septiembre 19). *Qué es la interfaz de una web y por qué es importante*. <https://areaf5.es/blog/que-es-la-interfaz-de-una-web-y-por-que-es-importante>
- Barten, M. (2024, junio 1). *Significado del restaurante: lo que necesita saber sobre la industria*. <https://www.revfine.com/es/restaurante-significado/>
- Bornas Bellido, M. J., & Calcina Barreto, M. (2019). *Satisfacción de los clientes en base a la percepción y expectativas en el consumo de alimentos del restaurante picantería el Sabor Arequipeño, Arequipa, 2018*. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4d5b8018-b97f-4b38-a765-d4935c9580e6/content>
- Burdova, C. (2022, diciembre 8). *¿Qué es la Web 3.0 (definición de Web3)?* <https://www.avast.com/es-es/c-web-3-0>
- Ccopa Lopez, D., & Gutierrez Tavera, M. C. (2020). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la picantería La Nueva Palomino, Arequipa 2018* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7b067aa-04d9-4b80-be51-4a54b6413b35/content>
- Centro de Investigación de Mercados. (2023, septiembre 30). *¿Qué es la satisfacción del cliente y por qué es importante?* <https://www.ciminvestigacion.com/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>
- CEUPE. (2023a, septiembre 11). *¿Qué es la calidad de servicio?* <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>

- CEUPE. (2023b, septiembre 11). *¿Qué es la Satisfacción del cliente? Indicadores, características e importancia.* <https://www.ceupe.com/blog/satisfaccion-del-cliente.html>
- Coursera Staff. (2023, noviembre 29). *¿Qué es el diseño de interfaz de usuario? Definición, consejos, mejores prácticas.* <https://www.coursera.org/mx/articles/ui-design>
- Crespo, C. (2021, enero 29). *El nuevo concepto de restaurante en la actualidad.* <https://manageat.com/nuevo-concepto-restaurante/>
- Cucinare. (2019, mayo 22). *¿Qué es una picantería?* <https://www.cucinare.tv/2019/05/22/que-es-una-picanteria/>
- Delegate Solutions. (2023, octubre 10). *¿Qué es la Gestión del Tiempo y Cómo Aplicarla Efectivamente?* <https://delegate-solutions.com/que-es-la-gestion-del-tiempo-y-como-aplicarla-efectivamente/>
- Desconectia. (2024, febrero 7). *Picanterías en Arequipa: Las 10 mejores por descubrir.* <https://desconectia.com/picanterias-arequipa/>
- Diario El Pueblo. (2023, octubre 31). *Alertan sobre cierre de Picanterías en Arequipa.* <https://diarioelpueblo.com.pe/index.php/2023/10/31/alertan-sobre-cierre-de-picanterias-en-arequipa/>
- Díaz, A. (2024, junio 10). *Plan de Gestión del Tiempo.* <https://www.monitask.com/es/blog/plan-de-gestion-del-tiempo>
- Elkins, M. (2022, marzo 11). *Concepto de restaurante: Importancia, cómo escoger o crear uno.* <https://www.waiterio.com/blog/es/por-que-el-concepto-de-su-restaurante-es-critico/>
- EN LA COCINA Magazine. (2018, octubre 5). *PEDIDOS Y COMANDAS: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO ENTRE COMEDOR Y COCINA.*

<https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/pedidos-y-comandas-organizacion-del-servicio-entre-comedor-y-cocina/>

Equipo de Contenidos de GoDaddy. (2024, julio 26). *Interfaz de usuario (UI): Qué es, tipos, beneficios y más*. <https://www.godaddy.com/resources/latam/desarrollo/que-es-interfaz-usuario-ui>

Equipo editorial, E. (2024, mayo 20). *Eficacia*. <https://concepto.de/eficacia/>

Escuela Superior de Ingenieros Comerciales. (2021, noviembre). *¿Qué es el diseño de interfaces web?* <https://www.esic.edu/rethink/tecnologia/que-es-el-diseno-de-interfaces-web#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20interfaz%20de,dicha%20web%20cuando%20est%C3%A9%20navegando>.

Gestión 5. (2024, enero 16). *Gestión de Pedidos: Qué es y Cómo Mejorarla con un ERP*. <https://gestion5.com/blog/gestion-de-pedidos/>

Gestión 5 Software. (2024, enero 16). *Gestión de Pedidos: Qué es y Cómo Mejorarla con un ERP*. <https://gestion5.com/blog/gestion-de-pedidos/>

Giardino Tours. (2022, julio 23). *Arequipa Tour Picantero*. <https://giardinotours.com/es/arequipa-tour-picantero/>

Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>

González, E. (2023, diciembre 14). *La calidad de un producto: ¿Qué es y cómo mejorarla?* <https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/disenio-producto/5-consejos-para-mejorar-la-calidad-de-un-producto#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto%20hace%20referencia>

%20a%20las%20caracter%C3%ADsticas, confiabilidad%20y%20satisfacci%C3%B3n%20al%20cliente.

Hammond, M. (2023, enero 20). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

IBM. (2022, enero 28). *¿Qué es la gestión de pedidos?* <https://www.ibm.com/es-es/topics/order-management>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2012, marzo). *Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total por Sexo de las Principales Ciudades, 2000-2015*. <https://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1020/Libro.pdf>

ISO 25000. (2024, marzo 12). *ISO/IEC 25010*. <https://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25010>

KYOCERA. (2020, febrero 8). *Claves en la gestión de pedidos*. <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/claves-en-la-gestion-de-pedidos.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20pedidos%20es%20el%20proceso%20desarrollado%20en%20una,y%20asociaciones%20necesarias%20para%20realizarlos>.

La Picantería Escriba. (2022, enero 31). *¿Qué son las Picanterías?* <https://lapicanteriaescriba.com/las-picanterias/>

Lara Galicia, F. P. (2024, agosto 27). *Diseño de interfaces: Principios, elementos y proceso*. <https://www.godaddy.com/resources/latam/disenio/que-es-una-interfaz-web>

Li Ying, C. (2023, junio 12). *¿Qué es la satisfacción del cliente? Definición + importancia*. <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>

- Marca Perú. (2020, abril 13). *Picanterías peruanas: historia, tradición y sabor en un solo lugar*. <https://peru.info/es-pe/talento/noticias/6/24/picanterias-peruanas--historia--tradicion-y-sabor-en-un-solo-lugar>
- Martín Cervilla, M. J. (2024, junio 4). *¿Eres eficaz, eficiente o efectivo?* <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/eres-eficaz-eficiente-o-efectivo/>
- Maza Cerna, D. A. (2023). *Implementación de una aplicación web para mejorar la gestión de pedidos en un restaurante* [Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7111>
- Mecalux. (2024, abril 30). *Sistemas de gestión de pedidos, agilidad para la atención al cliente*. <https://www.mecalux.com.ar/blog/sistema-de-gestion-de-pedidos>
- Merckaert, G. (2022, septiembre 16). *Más allá de los informes de ventas: por qué tu negocio de hostelería necesita de analíticas prácticas para crecer*. <https://get.apicbase.com/es/analiticas-restaurant/>
- Ministerio de Salud. (2024). *Población Estimada 2024*. <https://public.tableau.com/app/profile/ogei.minsa.peru/viz/Poblacionestimada/INICIO?publish=yes>
- Nyarunda, T. (2024, mayo 14). *los 10 mejores sistemas de gestión de pedidos para gestionar y seguir los pedidos*. <https://geekflare.com/es/best-order-management-systems/>
- Pacco Churqui, R., & Quispe Yana, V. B. (2022). *Implementación de un sistema de delivery plus para un restaurant de comida rápida y comida tradicional de Arequipa Metropolitana, 2019* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/db575d3d-ca08-4a7a-80f3-a466486adf07>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2022, abril 22). *Restaurante*.

<https://definicion.de/restaurante/>

Perú Travel. (2023, noviembre 29). *Picanterías arequipeñas, símbolo de sabor y tradición*.

<https://www.peru.travel/es/masperu/picanterias-arequipenas-simbolo-de-sabor-y-tradicion>

Real Academia Española. (2024a, abril 26). *Restaurante*. <https://dle.rae.es/restaurante>

Real Academia Española. (2024b, septiembre). *Picantería*.

<https://dle.rae.es/picanter%C3%ADa>

Rivero, J. (2023, noviembre 5). *Calidad del Servicio: Cómo Evaluarla y Potenciarla en Tu Negocio*. <https://neetwork.com/calidad-del-servicio/>

Romano, P. (2024, junio 13). *Análisis de restaurantes: Las principales métricas que hay que seguir y optimizar para aumentar ganancias*.

<https://es.wisk.ai/blog/m%C3%A9tricas-de-an%C3%A1lisis-de-datos-de-restaurantes-para-hacer-un-seguimiento-y-optimizar-para-aumentar-ganancias>

Sakamoto Medina, P. (2021). *Aplicación Web para la gestión de pedidos en el Restaurante Pizzería S.A.C.* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7148>

Salesforce España. (2023, noviembre 7). *¿Qué es la gestión de pedidos y por qué debería importarte?* <https://www.salesforce.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-pedidos-y-por-que-deberia-importarte/>

Santander Universidades. (2022, julio 18). *Diferencias entre eficaz y eficiente: ¿tienen la misma relevancia?* <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/diferencias-entre-eficaz-y-eficiente.html>

Shippingbo. (2023, octubre 5). *Sistema de gestión de pedidos: Definición.*

<https://www.shippingbo.com/es/e-comercio/sistema-de-gestion-de-pedidos-definicion/>

Sociedad Picantera de Arequipa. (2024, julio 16). *Pallares con Liccha.*

<https://www.facebook.com/sociedadpicanteraarequipa>

SYDLE. (2022, mayo 3). *Gestión del tiempo: ¿qué es y cómo aplicarla? Descubre su*

*importancia.* <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-del-tiempo-60ccb3d36ed0c97012c9bfef>

Zuta Dávila, L. (2024, marzo 31). *Picanterías: ¿Cuál es su importancia para conservar la*

*tradición culinaria de Arequipa?* <https://andina.pe/agencia/noticia-picanterias-cual-es-su-importancia-para-conservar-tradicion-culinaria-arequipa-950919.aspx>

## ANEXOS

### Anexo 1: Estructura de la Guía del *Focus Group*

A continuación, se muestra el detalle de la estructura del *focus group* en donde se abarcarán las preguntas de la Variable “Picanterías” y la Variable “Sistema de Gestión de Pedidos”, las cuales estarán divididas en sus respectivos indicadores y subindicadores.

**Moderador del *Focus Group*:** Kevin Vladimir Aragon Cusirramos

#### **Palabras de Bienvenida y Presentación**

**Kevin Aragon:** “Bienvenidos al focus group moderado por mi persona Kevin Vladimir Aragon Cusirramos. El objetivo de esta sesión es comprender sus experiencias y opiniones sobre las picanterías en Arequipa, la satisfacción del cliente y la implementación de sistemas de gestión de pedidos en esas picanterías. La sesión durará aproximadamente de 30 a 40 minutos.

#### **Reglas del Focus Group:**

- Hablar uno a la vez.
- Todas las opiniones son válidas.
- La sesión será grabada con fines académicos.

#### **Preguntas sobre la Experiencia en General con las Picanterías**

1. ¿Qué aspectos de las picanterías disfrutaban más? ¿Sabor, Ambiente, Variedad de Platos, entre otros?

### **Sistema de Gestión de Pedidos**

2. ¿Qué tan fácil y sencillo encuentran el proceso de hacer un pedido en una picantería? ¿Cómo les toman el pedido?
3. ¿Qué tan eficiente consideran que es el sistema de procesamiento de pedidos en una picantería? ¿Sienten que hay algún aspecto que podría mejorarse?

### **Gestión del Tiempo**

4. Cuando llegan a una picantería, ¿Esperan demasiado tiempo para que les atiendan y tomen su orden?
5. ¿Cuánto es el tiempo máximo que estarían dispuestos a esperar para recibir su plato principal de comida después de hacer su pedido en una picantería?
6. ¿Cómo era la atención del personal dentro de las picanterías en su experiencia como cliente en este tipo de restaurantes?

### **Preguntas sobre Calidad del Servicio**

7. ¿Alguna vez han tenido que reportar un problema durante su visita a una Picantería? De ser el caso, ¿Qué problema experimentó en esa visita?
8. En el caso de que, si hayas tenido un problema, ¿El personal de la picantería resolvió este o no?

### **Interfaz Web**

9. ¿Han visto que algún restaurante use algún sistema, aplicativo o página web para gestionar sus pedidos dentro del mismo local? De ser así, ¿Qué tan fácil de usar encuentran la interfaz web de ese sistema para hacer pedidos en el mismo local?

10. ¿Ustedes creen que un sistema que permita a los camareros saber en tiempo real si un plato está disponible o no les ayudaría a ustedes como clientes al momento de hacer su pedido?

**“Cierre del *Focus Group*”**

**Kevin Aragon:** “Para finalizar, ¿hay algún otro comentario o sugerencia que les gustaría compartir sobre cómo mejorar la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa?”

**“Agradecimiento”**

**Kevin Aragon:** “Gracias a todos por su tiempo y valiosas opiniones. Sus comentarios serán de gran ayuda para mejorar el trabajo de investigación que estoy llevando a cabo sobre las picanterías en la Ciudad de Arequipa en 2024.”

## Anexo 2: Guía de la Entrevista

1. ¿Cuáles son las primeras tareas que realiza antes de iniciar la semana en la picantería?
2. ¿Cómo se planifica el menú que habrá la próxima semana?
3. ¿Cuál es el Aforo de la Picantería?
4. ¿Cuál es la distribución del mobiliario para zonas de cliente?
5. En promedio, ¿A cuántas personas atiende en una semana?
6. ¿Dónde suele comprar los ingredientes e insumos para la picantería?
7. ¿Cuánto tiempo le toma comprar todos los ingredientes e insumos necesarios?
8. ¿Dónde almacena los ingredientes e insumos que compra, y aproximadamente cuánto tiempo le toma almacenarlos donde corresponde?
9. ¿Con cuánta anticipación empieza la preparación de los alimentos antes de abrir la picantería?
10. ¿Qué hace para optimizar el tiempo durante la preparación de los alimentos?
11. ¿Hay un protocolo que deben seguir los mozos para atender a los clientes de la picantería?
12. ¿Cómo se organiza el personal para darle mantenimiento a la picantería?
13. ¿Cuál es el procedimiento para dar por terminado el día en la picantería?

### Anexo 3: Cuaderno de Campo

La medición de tiempos realizada en el cuaderno de campo cuando se fue a la Picantería Lonccos se registró en el formato de la Tabla 8:

**Tabla 8**

*Cuadro Resumen usado para Medir Tiempos en la Picantería Lonccos*

| Área      | Nombre de la Actividad                                                      | Hora de Inicio | Duración en Hora: Minutos | Hora de Fin |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|-------------|
| Logística | Comprar a los diferentes proveedores                                        |                |                           |             |
|           | Transportar las compras a la Picantería                                     |                |                           |             |
|           | Inspeccionar las Compras                                                    |                |                           |             |
|           | Rotular Recipientes para las diferentes compras                             |                |                           |             |
|           | Almacenar las compras                                                       |                |                           |             |
|           | Registrar en el software el lugar donde se almacenan las compras            |                |                           |             |
|           | Verificar la cantidad de ingredientes necesarios para cocinar               |                |                           |             |
|           | Despachar los ingredientes del almacén a la cocina                          |                |                           |             |
|           | Registrar los movimientos de los ingredientes en el Software                |                |                           |             |
|           | Verificar la cantidad y el estado de los sobrantes de ingredientes y comida |                |                           |             |
|           | Rotular recipientes para los sobrantes                                      |                |                           |             |
|           | Almacenar los sobrantes                                                     |                |                           |             |
|           | Registrar en el software los sobrantes                                      |                |                           |             |
|           | Hacer una lista de los productos que se deben comprar al día siguiente      |                |                           |             |

|                                     |                                                                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Preparación de los Alimentos</b> | Lavar los Ingredientes                                                   |
|                                     | Pelar/cortar los ingredientes                                            |
|                                     | Condimentar los ingredientes                                             |
|                                     | Cocer los ingredientes                                                   |
|                                     | Revisar que todos los ingredientes estén debidamente preparados          |
|                                     | Emplatar                                                                 |
| <b>Atención al Cliente</b>          | Apertura la Picantería                                                   |
|                                     | Acompañar al Comensal a la mesa                                          |
|                                     | Entregar la carta y cortesía de la picantería                            |
|                                     | Registrar el pedido del comensal en el software                          |
|                                     | Entregar las bebidas al comensal                                         |
|                                     | Entregar el plato al comensal                                            |
|                                     | Retirar la vajilla sucia de la mesa                                      |
|                                     | Entregar la cuenta al comensal                                           |
| <b>Mantenimiento del Local</b>      | Procesar el pago del comensal                                            |
|                                     | Cerrar las puertas del local después de que se retire el último comensal |
|                                     | Asear el área del comedor de la picantería                               |
|                                     | Limpiar el área de la cocina                                             |
| <b>Cierre de Caja</b>               | Alistar la vajilla y utensilios de cocina para el día siguiente          |
|                                     | Verificar la cantidad de bebidas y platos vendidos                       |
|                                     | Revisar el Flujo de caja diario                                          |
|                                     | Hacer el cuadro de caja diario                                           |
|                                     | Preparar la caja chica para el día siguiente                             |
|                                     | Dar por finalizado el día                                                |

*Nota:* Elaboración Propia. Se medía el tiempo de inicio y fin de cada actividad para cada mesa en la que hubiera al menos 1 comensal.

#### Anexo 4: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Respetado juez experto. Dada su experiencia profesional y méritos académicos, le solicito su apreciable colaboración como experto para la validación del contenido de los instrumentos siguientes:

- Guía de Discusión del *Focus Group* sobre las picanterías y sistemas de gestión de pedidos
- Guía de la Entrevista sobre los procesos de la Picantería Lonccos
- Cuaderno de Campo para Medir los Tiempos de la Picantería Lonccos

De la investigación titulada:

**“Propuesta de implementación de un sistema de gestión de pedidos que mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la ciudad de Arequipa, caso de estudio picantería Lonccos, 2024”**

Autor: Aragon Cusirramos, Kevin Vladimir

Para obtener el grado académico de Maestro en Proyectos de Inversión

Agradeciendo anticipadamente su valiosa opinión profesional y colaboración, por favor, realice según los requerimientos académicos de calificación para cada uno de los ítems según corresponda:

**1° Respecto a la “Guía de Discusión del *Focus Group* sobre las picanterías y sistemas de gestión de pedidos”**

- El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder a las preguntas
- Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación
- Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial
- El número de ítems es suficiente para recoger la información

Por lo expuesto el instrumento es: **ACEPTABLE**

**2° Respecto a la “Guía de la Entrevista sobre los procesos de la Picantería Lonccos”**

- El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que la persona entrevistada pueda responder a las preguntas
- Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación
- Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial
- El número de ítems es suficiente para recoger la información

Por lo expuesto el instrumento es: **ACEPTABLE**

**3° Respecto al “Cuaderno de Campo para Medir los Tiempos de la Picantería Lonccos”**

- Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación
- Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial
- El número de ítems es suficiente para recoger la información

Por lo expuesto el instrumento es: **ACEPTABLE**

**Validados por: José Eduardo Rojas Gómez**

Grado: Doctor en Economía y Negocios Internacionales

Ocupación y Cargo: Economista

Centro de Trabajo: Docente de Postgrado UCSM – Universidad Nacional de San Agustín – Consultor en Proyectos de Inversión

Se ha realizado la revisión de los instrumentos a solicitud del investigador y habiéndose verificado que se han realizado las mejores propuestas, considero que los instrumentos reúnen los requisitos de forma y contenido suficiente para medir los indicadores de la variable a investigar.

Arequipa, 25 de Octubre del 2024



---

**Dr. José Eduardo Rojas Gómez**

## Anexo 5: Carta de Autorización de Información para Tesis

A continuación, en la Figura 17 se puede visualizar el escaneo del documento firmado y sellado por la señora Jacqueline en el cual me autoriza a utilizar información de la Picantería Lonccos para la presente investigación:

**Figura 17**

*Autorización de Información para Tesis*



*Nota:* Autorización firmada y sellada por la Gerente General y Representante Legal de la Picantería Lonccos

## **Anexo 6: Contenido Adicional del Plan de Tesis**

### **Preámbulo**

Esta tesis nace de mi deseo de buscar formas de hacer más fácil la vida de las personas en mi ciudad, para eso primero busqué cuáles eran los problemas de la vida diaria a los cuáles se enfrentaban los habitantes de la Ciudad de Arequipa y fue así que encontré una problemática presente en diferentes restaurantes de la ciudad: El bajo nivel de satisfacción de sus clientes, e investigando encontré que uno de los motivos de esa insatisfacción se debía a una baja eficiencia en la gestión del tiempo ya que en ocasiones los meseros o camareros de los restaurantes se demoran en atender a los nuevos clientes que llegan e incluso demoran demasiado en entregar sus pedidos ya sea para comer en el local o para llevar a domicilio, y en el peor de los casos el plato se entrega frío y eso disminuye aún más el nivel de satisfacción de los clientes. No obstante, al ser un problema que abarca a distintos tipos de restaurantes, sería muy difícil poder estudiar todos al mismo tiempo, es por eso por lo que decidí abarcar solamente uno de esos tipos: Picanterías, ya que estos establecimientos de comida son característicos de Arequipa, y dentro de esos tomé una Picantería llamada Lonccos que se encuentra en el distrito de Cerro Colorado.

### **Planteamiento Teórico**

### **Problema de Investigación**

### **Enunciado del Problema**

Ineficiencia en la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024.

## Interrogantes del Problema

### Interrogante General

- ¿Cómo se podría proponer la implementación de un sistema de gestión de pedidos que mejore la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa, tomando como caso de estudio la picantería Lonccos en el año 2024?

### Interrogantes Específicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024?
- ¿Cómo es la gestión del tiempo en las picanterías de la Ciudad de Arequipa en 2024?
- ¿Qué funciones clave deben estar incluidas en el sistema de gestión de pedidos?
- ¿Cómo será la interfaz web 3.0 que tendrá el sistema de gestión de pedidos?

## Descripción del Problema

En la actualidad, los restaurantes de la Ciudad de Arequipa presentan deficiencias que afectan la satisfacción de sus consumidores, algunos de esos problemas están relacionados con los largos tiempos que el cliente espera para encontrar una mesa y sea atendido por un mozo o un camarero; el plato que sirven puede no estar fresco cuando es servido en la mesa del consumidor; el plato servido no vale lo que se pagó por este ya sea porque los ingredientes estaban en mal estado o porque la porción servida era muy pequeña, es decir, porque no había una buena relación calidad-precio del producto; el

tiempo que esperan los consumidores a que les entreguen la cuenta puede llegar a ser demasiado extenso; etc.

Esos problemas pueden deberse a diversos motivos como la ineficiencia en la gestión de los pedidos de los consumidores la cual a su vez enfrenta retos como la creciente demanda de los pedidos en el mismo local y pedidos a domicilio, la falta de automatización de tareas manuales como la toma de pedidos y la actualización del inventario, las cuales son tareas que consumen mucho tiempo y que de no llevarse de forma correcta pueden dar lugar a errores en la recepción de los pedidos, desperdicio de alimentos y costos innecesarios (Gestión 5, 2024).

Esos problemas están presentes en los diferentes tipos de restaurantes que hay en el Perú y, en este caso en la Ciudad de Arequipa como cevichería, sushi, chifa, picanterías, entre otros, y si no se solucionan seguirán afectando negativamente a la satisfacción de los consumidores.

Por otro lado, una gestión ineficiente de los ingredientes y almacenes puede dar lugar a errores en la recepción de los pedidos, desperdicio de alimentos y costos innecesarios (Gestión 5, 2024).

Entonces, es imperativo abordar esas deficiencias mediante la implementación de un sistema de gestión de pedidos que ofrezca soluciones que ayuden a mejorar la gestión del tiempo que a su vez ayudará a mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

### **Área de Conocimiento al que pertenece el Problema**

- **Campo:** Gestión de Negocios
- **Área:** Gastronomía
- **Línea:** Picanterías

## **Análisis de Variables**

- **Variable Dependiente:** Picantería
- **Variable Independiente:** Sistema de Gestión de Pedidos

## **Justificación del Problema**

### **Económico**

La optimización de recursos es clave. Una mayor rotación de mesas contribuye a aumentar los ingresos del restaurante. Además, la reducción de costos operativos al evitar errores y gestionar eficientemente el inventario contribuye a la rentabilidad. Asimismo, una mejora de la gestión del tiempo en las picanterías repercutiría directamente en la satisfacción de sus consumidores al haber menores tiempos de espera, lo cual contribuye a que esos consumidores quieran regresar al local.

### **Social**

La implementación de un nuevo sistema de gestión de pedidos tiene un impacto social significativo. Al reducir los tiempos de espera y minimizar errores en los pedidos, se mejora la experiencia y satisfacción del cliente lo cual fortalece los lazos entre el restaurante y sus clientes.

### **Ético**

La implementación de un sistema de gestión de pedidos mejora la experiencia del cliente al garantizar una atención rápida y precisa, y también promueve la transparencia del restaurante y la confianza que tienen los clientes en este.

## Académico

La solución que se propone en este estudio permite aplicar conocimientos teóricos en logística, operaciones e informática. Investigar soluciones específicas para el contexto local también enriquece el campo académico, específicamente contribuye al conocimiento en el campo de la gestión de restaurantes.

## Cronograma de Trabajo

Ver la Tabla 9 a continuación para entender el cronograma de trabajo inicial de la presente investigación:

**Tabla 9**

*Cronograma de Trabajo*

| Tiempo                          | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---------------------------------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 1. Recolección de Datos         | X     | X     | X      | X          |         |           |           |
| 2. Estructuración de Resultados |       |       |        |            | X       | X         |           |
| 3. Informe Final                |       |       |        |            |         |           | X         |

*Nota:* Elaboración Propia