

## RESUMEN

Autor [Grecca Oliva, J.M. de la](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)  
Título **Propuesta de mejora en los procesos de delivery del negocio de comida rápida en Lima Metropolitana**  
Impreso Lima : UNALM, 2014

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">J10. G7 - T</a>	USO EN SALA
Descripción	76 p. : 20 cuadros, 2 tablas, 17 ref.	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	<a href="#">LIMA METROPOLITANA</a> <a href="#">DELIVERY</a> <a href="#">RESTAURANTES</a> <a href="#">COMIDA RAPIDA</a> <a href="#">TRANSPORTE</a> <a href="#">COMIDA PARA LLEVAR</a> <a href="#">CALIDAD</a> <a href="#">SERVICIOS DE ALIMENTACION</a> <a href="#">GESTION</a> <a href="#">NORMAS</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">PERU</a>	
Nº estándar	PE2016000407 B / M EUV J10; E73	

El presente estudio se realizó tomando como referencia el crecimiento que vienen dando el sector de servicios en nuestro país, Perú. A este se le suma el crecimiento y la importancia que viene tomando a nivel mundial con un enfoque en brindar valor agregado. Del área de servicios hemos tomado el sector restaurantes el cual se considera un híbrido pues ofrece una mezcla entre bienes y servicios. Dentro de los restaurantes nos estamos enfocando en lo que es comida rápida y por ello hemos estudiado como trabajan las franquicias. A su

vez dentro del negocio de comida rápida no hemos enfocado en el canal de delivery. Se eligió el delivery por ser el que menos estudios presenta y a la vez por la importancia que ha venido adquiriendo en el pasar de los años. Pero como no hay muchos estudios sobre esto, también genera vacíos los cuales afectan directamente al cliente. Por el motivo expuesto líneas arriba en el presente trabajo se busca presentar propuestas de mejora para los procesos operativos del delivery en los negocios de comida rápida de Lima Metropolitana. Y para ello primero definiremos como se da el proceso actual y cuáles son los indicadores de medición. Para ello se está haciendo una investigación descriptiva y explicativa, ya que se busca cuáles son las causas de las deficiencias encontradas en el área de delivery. A su vez la presente investigación es de tipo no experimental, transversal o transaccional pues los datos se recolectaron en un solo momento, en un período único de tiempo. Luego de aplicar herramientas para la mejora continua en busca de la calidad y productividad se llegó a la principal conclusión de que en la empresa Food SA aún no existe un proceso estandarizado para la atención al cliente por el canal del delivery. Existe el proceso y este a pesar de las oportunidades de mejora ha seguido avanzando en el mercado pero no de una manera formal. También se encontró que se tiene que volver a inculcar la misión y la visión de la empresa como punto de partida para enfocar al equipo hacia la mejora continua. A través de la aplicación de la herramienta Pareto se detectó que el mayor de los problemas en la atención al cliente por delivery venia por el factor: Rapidez del servicio. Por último se presenta un diagrama de flujo base para poder compartirlo con todos los deliveries de la empresa Food SA, el cual resalta que el área de Call Center es primordial para que el flujo de operaciones. Se recomienda seguir evaluando el proceso de atención al cliente por el delivery, pues aún se pueden aplicar más herramientas de calidad total como el proceso lean así como también es improbable trabajar de la mano con los gerentes de tienda Food SA y cada uno de los colaboradores que la conforman. Ellos son la primera fuente de entonación y muchas veces ellos también pueden proponer la solución.

## **ABSTRACT**

This study was carried out taking as a reference the growth that the service sector has been giving in our country, Peru. Added to this is the growth and importance it has been taking on a global level with a focus on providing added value. From the services area we have taken the restaurant sector which is considered a hybrid since it offers a mix between goods and services. Within restaurants we are focusing on what is fast food and therefore we have studied how franchises work. In turn, within the fast food business we have not focused on the delivery channel. Delivery was chosen because it is the one with the fewest studies and at the same time because of the importance it has been acquiring over the years. But since there are not many studies on this, it also generates gaps which directly affect the client. For the reason stated above in this work, we seek to present

improvement proposals for the operational delivery processes in the fast food businesses of Metropolitan Lima. And for this, we will first define how the current process occurs and what the measurement indicators are. For this, a descriptive and explanatory investigation is being carried out, since it is looking for what are the causes of the deficiencies found in the delivery area. In turn, the present investigation is of a non-experimental, cross-sectional or transactional type since the data was collected in a single moment, in a single period of time. After applying tools for continuous improvement in search of quality and productivity, the main conclusion was reached that the Food SA company still does not have a standardized process for customer service through the delivery channel. The process exists and this, despite the opportunities for improvement, has continued to advance in the market but not in a formal way. It was also found that the mission and vision of the company have to be reintroduced as a starting point to focus the team towards continuous improvement. Through the application of the Pareto tool, it was detected that the greatest problem in customer service by delivery came from the factor: Speed of service. Finally, a base flow diagram is presented to be able to share it with all the deliveries of the Food SA company, which highlights that the Call Center area is essential for the flow of operations. It is recommended to continue evaluating the customer service process for delivery, as more total quality tools can still be applied, such as the lean process, as well as it is unlikely to work hand in hand with the Food SA store managers and each of the collaborators. that make it up. They are the first source of intonation and many times they too can propose the solution.