

RESUMEN

Autor [Hawkins Alcantara, J.P.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título [Estrategias de marketing para la reducción del tiempo de espera en las colas del comedor de la UNALM \[Universidad Nacional Agraria La Molina\]](#)
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E70. H3 - T	USO EN SALA
Descripción	110 p. : 38 fig., 12 tablas, 10 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Tesis (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	UNIVERSIDADES SERVICIOS DE ALIMENTACION ALIMENTACION INSTITUCIONAL CALIDAD CONSUMIDORES MERCADEO PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EVALUACION PERU ESTRATEGIAS DE MARKETING REDUCCION DE TIEMPO DE ESPERA COMEDOR UNIVERSITARIO	
Nº estándar	PE2018000841 B / M EUV E70	

La exigencia de realizar este estudio de investigación es porque es indispensable prestar mayor atención a este servicio de vital importancia para los estudiantes, como parte de su rendimiento académico. Con el presente trabajo se pretende plantear propuestas que intenten amortiguar la problemática del usuario universitario, de manera que sea más fácil el proceso de atención para beneficio de los usuarios, además de conseguir que sea un modelo de diseño para otras instituciones que deseen mejorar su sistema de atención. Así mismo, para el análisis e investigación se hizo una evaluación a la situación actual, captando las opiniones de los usuarios, operarios y administradores del comedor universitario de la UNALM para luego contrastarlos y en base a ello hacer un diagnóstico que pueda ayudar a realizar el diseño de mejora. Para contrastar el diseño de mejora respecto al tiempo de espera en el proceso de atención del comedor universitario. Se trabajó con el software PROMODEL, en el cual se simulaban los escenarios del flujo de proceso de atención en las dos colas que se generan. La primera al comprar el ticket y la segunda que es al momento de ingresar al comedor. Resaltando que se utilizaron mediciones con tiempos reales. De la investigación se concluye: (1) Las causas de ineficiencia se generan en el ámbito interno de producción a cargo de la concesionaria, quienes recopilan las quejas y sugerencias obtenidas por la supervisión y los afronta solamente archivándolas.(2)Existe un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios respecto al tiempo de espera en la atención del comedor.(3)Los usuarios buscan un nuevo sistema donde exista un equilibrio respecto al automatización y la mano de obra aplicando nuevas tecnologías. El diseño de una aplicación móvil propia del comedor genera un alto grado de aceptación por parte de los usuarios. (4)Los puntos críticos se evidencian en el ambiente de trabajo e infraestructura. (5)La percepción del trabajador, revela un grado de insatisfacción. Lo cual genera

demora en realizar sus actividades al atender al usuario. (6)La percepción del usuario, revela un grado de satisfacción intermedia. Los mismos usuarios son parte del problema en la demora en el proceso de atención. (7)La inserción del diseño de mejora implicara cambios en las etapas de atención al usuario y tienen que darse de manera paulatina para la obtención de resultados efectivos implementando el uso de nuevas tecnologías.

Abstract

This study is because it is necessary to pay attention to this service of vital importance for students, as part of their academic performance. With the present investigation we try to propose an alternative that tries to control the problem in order to reduce the time of wait-ing in lines, in a way that facilitates the attention process for the benefit of the users as well as making it a design model for other institutions that wish to improve their attention system. Likewise, for the analysis and investigation an evaluation was made to the current situa-tion, capturing the opinions of the users, operators and administrators of the UNALM uni-versity canteen to then contrast them and based on this, make a diagnosis that can help to carry out the improvement design. Contrasting the improvement design with respect to the waiting time in the catering pro-cess of the university. We worked with PROMODEL software, in which the process were simulated in the two parts. The first one when buying the ticket and the second that is when the students are entering to the dining room. Highlighting that measurements were used with real times. The investigation concludes: (1) The causes of inefficiency are generated in the production area by the concessionaire, who collect the complaints and suggestions obtained by the supervision and deal with them only by filing them. (2) There is a high demand of dissatisfaction on the part of the students, who are regarding the waiting time in the attention of the university canteen. (3) Students look for a new system where they can be able to find applying new technologies. The design of a mobile application of the university canteen generates a high degree of acceptance by students. (4) The most critical points are evident in the work environment and infrastructure. (5) The worker's perception show dissatisfaction. Which generates delay in carrying out its activities when attending to the students. (6) The user's perception reveals an intermediate satisfaction. The same students are part of the problem in the delay in the attention process.(7) The insertion of the improvement design will imply changes in the stages of attention for the students and have to happen gradually in order to obtain effective results by implementing the use of new technologies.