



# CTSCAFE PARA CIUDADANOS.....

<http://www.ctscafe.pe>

ISSN 2521-8093



**REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA**



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen IX- N° 26 Julio 2025

ISSN 2521-8093

2



# Aplicación de la Metodología 8D para la mejora del control de calidad en el restaurante Rustiko Brasas del distrito de Puente Piedra

Sr. Sebastian Arnaldo Alvarado Rojas  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Correo Electrónico: sebastian.alvarado3@unmsm.edu.pe

Mg. Jorge Luis Roca Becerra  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Correo Electrónico: Jrocab@unmsm.edu.pe

Recibido: 20 Junio 2025      Aceptado: 25 Julio 2025



**Resumen:** El presente artículo analiza la aplicación de la metodología 8D como herramienta para la mejora de la calidad en el restaurante Rustiko Brasas, ubicado en el distrito de Puente Piedra. A partir de un diagnóstico realizado mediante encuestas y herramientas de análisis como el diagrama de Ishikawa, Pareto, matriz Vester y UCINET, se identificaron los principales problemas que afectan el desempeño del negocio, siendo los más críticos: el control deficiente del aceite de fritura, la atención irregular del personal y la ausencia de mecanismos formales de reclamos. El estudio empleó como indicador la frecuencia de aparición de no conformidades, permitiendo priorizar acciones. La aplicación de la metodología 8D permitió diseñar soluciones estructuradas para cada problema, logrando aportes significativos en términos de control de calidad, capacitación del personal, estandarización de procesos y satisfacción del cliente. Los resultados evidencian que la metodología 8D es eficaz para fortalecer la gestión operativa en establecimientos de comida rápida que aún no cuentan con un sistema formal de calidad.

**Palabras claves:** Gestión de la calidad/ Metodología 8D/ Control de procesos/ Restaurantes de comida rápida/ Mejora continua.

**Abstract :** This article analyzes the application of the 8D methodology as a tool to improve quality management in the Rustiko Brasas restaurant, located in the district of Puente Piedra. Based on a diagnostic process using surveys and analysis tools such as the Ishikawa diagram, Pareto chart, Vester matrix, and UCINET network analysis, the main operational problems were identified. The most critical issues were poor control of frying oil, inconsistent customer service, and the lack of formal complaint mechanisms. The frequency of reported nonconformities was used as a key performance indicator, allowing for the prioritization of actions. The 8D methodology was implemented to design structured solutions, resulting in significant improvements in quality control, staff training, process standardization, and customer satisfaction. The findings demonstrate that the 8D methodology is effective in strengthening operational management in fast food businesses that lack a formal quality system.

**Keywords:** Quality management/ 8D methodology/ Process control/ Fast food restaurants/ Continuous improvement.

**Résumé :** Cet article analyse l'application de la méthodologie 8D comme outil d'amélioration de la qualité au restaurant Rustiko Brasas, situé dans le quartier de Puente Piedra. Un diagnostic réalisé à l'aide d'enquêtes et d'outils d'analyse tels que le diagramme d'Ishikawa, Pareto, la matrice de Vester et UCINET a permis d'identifier les principaux problèmes affectant la performance de l'entreprise, les plus critiques étant : un contrôle insuffisant de l'huile de friture, un service inégal du personnel et l'absence de mécanismes de réclamation formels. L'étude a utilisé la fréquence des non-conformités comme indicateur, permettant de prioriser les actions. L'application de la méthodologie 8D a permis de concevoir des solutions structurées pour chaque problème, apportant des contributions significatives en termes de contrôle qualité, de formation du personnel, de standardisation des processus et de satisfaction client. Les résultats démontrent l'efficacité de la méthodologie 8D pour renforcer la gestion opérationnelle dans les établissements de restauration rapide ne disposant pas encore d'un système qualité formel.

**Mots-clés :** Gestion de la qualité / Méthodologie 8D / Contrôle des processus / Restauration rapide / Amélioration continue.

## 132 1. Introducción

En la industria gastronómica, los restaurantes de comida rápida enfrentan una constante presión por mantener tiempos ágiles de atención sin sacrificar la calidad y la seguridad alimentaria. En zonas urbanas de alto movimiento comercial como el distrito de Puente Piedra, este desafío se intensifica por la creciente competencia, el limitado acceso a recursos técnicos y la informalidad operativa de algunos establecimientos.

Dentro de este contexto, se identifican problemas comunes como la falta de conocimiento en normas de higiene, la manipulación inadecuada de alimentos, y la ausencia de capacitación continua al personal operativo. Además, en ciertos locales no se realiza un control adecuado del aceite de fritura, omitiendo la medición de compuestos polares, lo cual representa un riesgo para la salud del consumidor. A ello se suma la variabilidad en la calidad de los insumos recibidos, producto de la falta de estándares y supervisión en la recepción de materia prima.

Frente a estas deficiencias, resulta necesario aplicar herramientas que permitan analizar de manera estructurada los factores que originan los problemas de calidad. La necesidad de encontrar una metodología para identificar las causas raíz, agrupar a los responsables clave del proceso, y establecer un diagnóstico riguroso de las no conformidades antes de proponer cualquier plan de mejora, es crucial en este rubro de negocio. En el presente artículo se analiza el caso del restaurante Rustiko Brasas, ubicado en Puente Piedra, como ejemplo representativo de estas problemáticas. Trabajando en conjunto con el propietario del negocio, se llevó a cabo una breve sesión de *brainstorming*. El objetivo fue identificar posibles puntos de vista y obstáculos desde la perspectiva de los diferentes participantes en las operaciones y la actividad comercial. Para ello, se consideraron los principales grupos: empleados (meseros y cocineros), clientes (frecuentes y no frecuentes) y proveedores (panaderos y principales proveedores). Adicionalmente, para confirmar estos problemas, se crearon y distribuyeron tres cuestionarios distintos a través de Google Forms, dirigidos a los mismos actores cruciales en el proceso productivo y comercial.

Con base en los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a clientes, empleados y proveedores, se estableció como indicador principal la frecuencia de ocurrencia de problemas re-

lacionados con la gestión de calidad y servicio en el restaurante. Este indicador fue medido a través del número de veces que cada problema fue mencionado en los cuestionarios. Los resultados revelaron que los problemas más recurrentes fueron: aceite sin control (12 menciones, 18.75%), atención irregular en turnos (12 menciones, 18.75%), y la ausencia de mecanismos formales para conocer la satisfacción del cliente, como el libro de reclamaciones (11 menciones, 17.19%). Estos valores permiten cuantificar y priorizar objetivamente las deficiencias encontradas, sirviendo como línea base para la aplicación de herramientas de análisis como el diagrama de Ishikawa, la matriz 6M y el diagrama de Pareto, con el fin de identificar el problema principal que afecta al restaurante.

Se presenta la siguiente tabla con la identificación de 10 problemas identificados a través de las encuestas realizadas a las distintas áreas mencionadas (empleados, clientes y proveedores) del restaurante Rustiko Brasas.

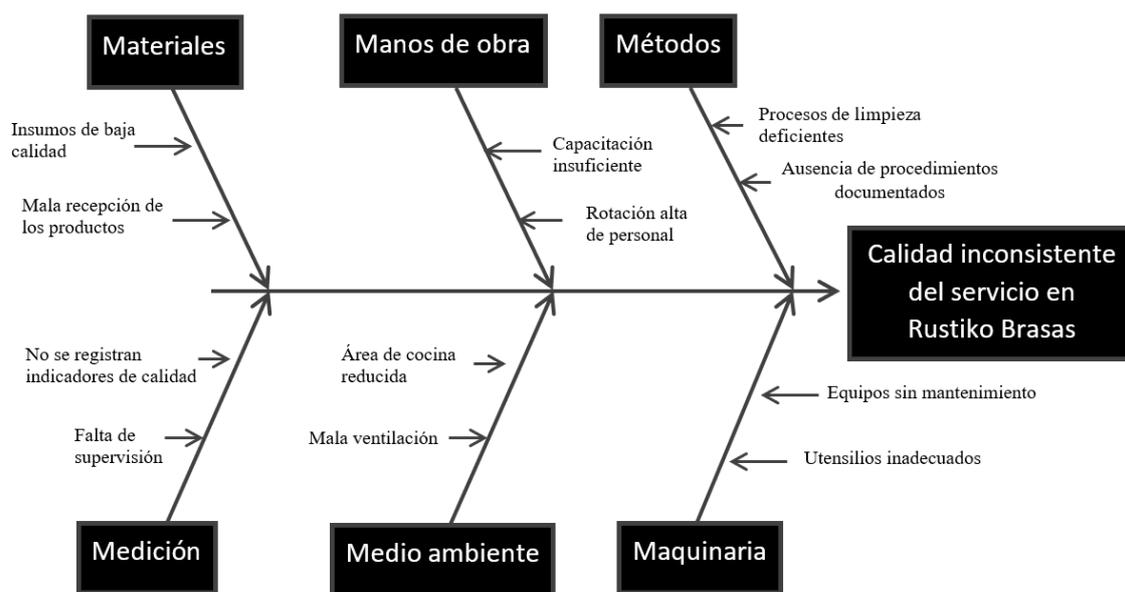
**Tabla N° 1:** Problemas identificados en el restaurante Rustiko Brasas

N°	Problemas identificados
1	Falta de capacitación
2	Aceite sin control (compuestos polares)
3	Ausencia de limpieza estandarizada
4	Atención irregular en turnos
5	Control deficiente de insumos
6	Mala manipulación de alimentos
7	Demora en entrega
8	Ausencia de mecanismos formales para conocer la satisfacción del cliente (sin libro de reclamaciones)
9	Rotación incorrecta de productos (PEPS)
10	Inexistencia de indicadores de calidad

Fuente: Elaboración propia

Tras una sesión de lluvia de ideas con el personal de Rustiko Brasas para identificar áreas de mejora, se compiló la Tabla 2. Esta tabla enumera los 10 problemas más destacados que surgieron durante la discusión, ofreciendo una descripción concisa de cada uno como punto de partida para un análisis más profundo de sus causas y posibles soluciones.

Figura N° 1: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

134

El diagrama de Ishikawa es una herramienta visual utilizada para identificar y analizar las causas de un problema, en este caso identificamos como causas que contribuyen al problema de la calidad inconsistente en el servicio de Rustiko Brasas como la mano de obra, los métodos, el medio ambiente, la maquinaria, la medición y la recepción de los materiales.

Tabla N° 2: Frecuencia de problemas identificados en el restaurante Rustiko Brasas

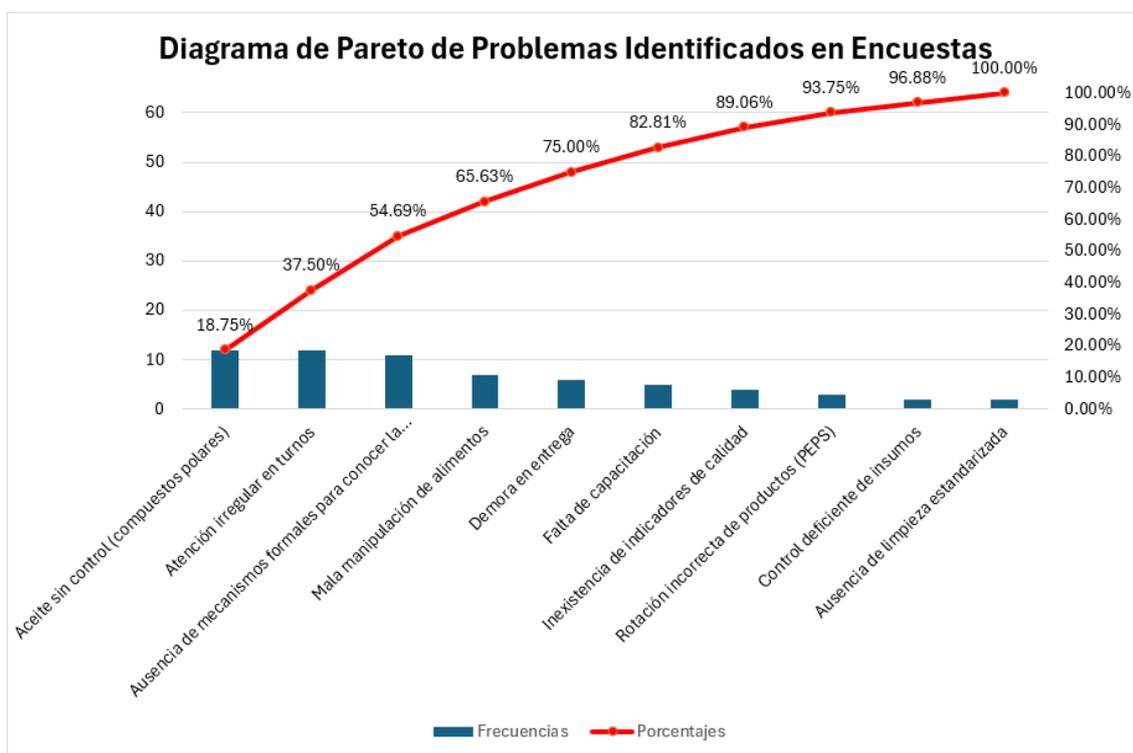
N°	Problema	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	% Frecuencia Relativa	% Frecuencia Relativa Acumulado
1	Aceite sin control (compuestos polares)	12	12	18.75%	18.75%
2	Atención irregular en turnos	12	24	18.75%	37.50%
3	Ausencia de mecanismos formales para conocer la satisfacción del cliente (libro de reclamaciones)	11	35	17.19%	54.69%
4	Mala manipulación de alimentos	7	42	10.94%	65.63%
5	Demora en entrega	6	48	9.38%	75.00%
6	Falta de capacitación	5	53	7.81%	82.81%
7	Inexistencia de indicadores de calidad	4	57	6.25%	89.06%
8	Rotación incorrecta de productos (PEPS)	3	60	4.69%	93.75%
9	Control deficiente de insumos	2	62	3.13%	96.88%
10	Ausencia de limpieza estandarizada	2	64	3.13%	100.00%
<b>Total</b>		<b>64</b>		<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia

La tabla revela que “Aceite sin control (compuestos polares)” y “Atención irregular en turnos” son los problemas citados con mayor frecuencia en Rustiko Brasas, lo que sugiere que abordar estos problemas debería ser una prioridad. Los altos porcentajes asociados a estos problemas indican que impactan significativamente las operaciones del restaurante y potencialmente la satisfacción del cliente.

Además, los porcentajes acumulativos resaltan que un esfuerzo centrado en los primeros problemas podría generar mejoras sustanciales. Por ejemplo, resolver los tres primeros problemas solucionaría más de la mitad de los problemas reportados.

**Figura N° 2:** Diagrama de Pareto de los 10 problemas identificados en encuestas



Fuente: Elaboración propia

El Diagrama de Pareto (Figura 2) muestra la frecuencia relativa de los 10 problemas identificados en el restaurante Rustiko Brasas, ordenados de mayor a menor incidencia, según los resultados de las encuestas (Tabla 2). Se observa que los problemas más frecuentes son “Aceite sin control (compuestos polares)” y “Atención irregular en turnos”, ambos con una frecuencia del 18.75%, representando el 37.50% del total de problemas identificados. Estos dos problemas, junto con “Ausencia de mecanismos formales para conocer la satisfacción del cliente (libro de reclamaciones)” (17.19%), acumulan más del 50% de las incidencias, lo que sugiere que abordar estas tres áreas tendría el mayor impacto en la mejora general de la calidad del servicio. Los problemas restantes contribuyen en menor medida a la frecuencia total de problemas encontrados.

**Tabla N° 3: Matriz Vester**

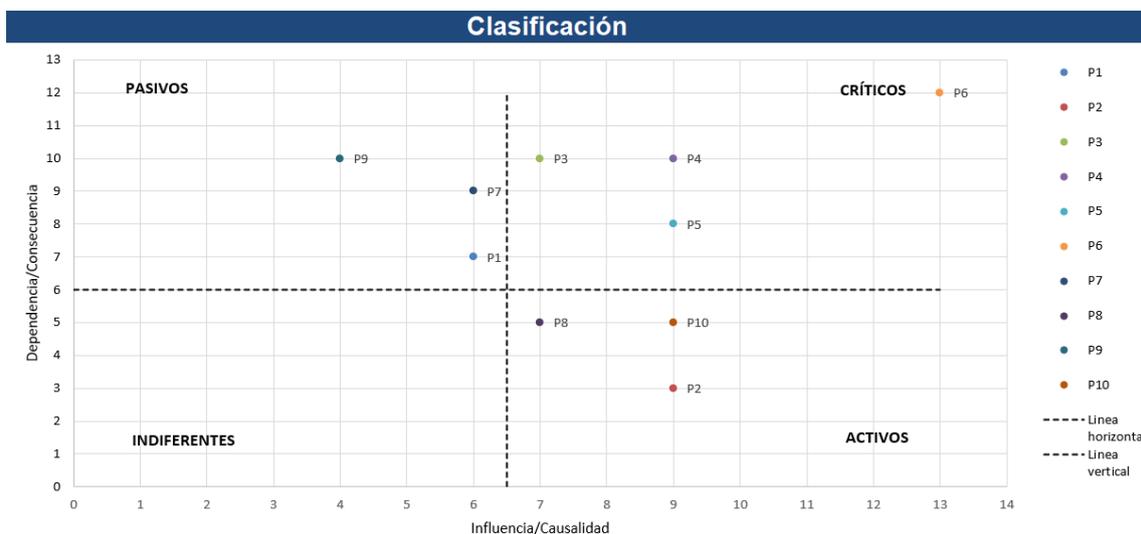
Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA / ACTIVAS
P1	Aceite sin control (compuestos polares)	0	0	0	0	0	1	3	0	2	0	6
P2	Atención irregular en turnos	0	0	2	1	2	1	1	0	1	1	9
P3	Ausencia de mecanismos formales para conocer la satisfacción del cliente (libro de reclamaciones)	0	0	0	1	1	1	1	0	1	2	7
P4	Mala manipulación de alimentos	0	1	1	0	1	3	1	0	1	1	9
P5	Demora en entrega	1	1	2	0	0	2	1	1	1	0	9
P6	Falta de capacitación	2	0	1	3	1	0	1	3	1	1	13
P7	Inexistencia de indicadores de calidad	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	6
P8	Rotación incorrecta de productos (PEPS)	0	1	2	1	1	1	0	0	1	0	7
P9	Control deficiente de insumos	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	4
P10	Ausencia de limpieza estandarizada	1	0	2	1	1	2	1	0	1	0	9
DEPENDENCIA / PASIVAS		7	3	10	10	8	12	9	5	10	5	158

Fuente: Elaboración propia

136

La Matriz Vester de la Tabla 3 analiza las relaciones entre los problemas identificados en Rusti-ko Brasas, clasificándolos según su influencia (*influencia/activas*) y dependencia (*dependencia/pasivas*). 'Falta de capacitación' (P6) presenta la mayor influencia, mientras que varios problemas como Aceite sin control (P1), Mala manipulación de alimentos (P4) y Demora en entrega (P5), muestran una dependencia moderada. Control deficiente de insumos (P9) tiene la menor influencia general.

**Figura N° 3: Plano Cartesiano de la Matriz Vester**

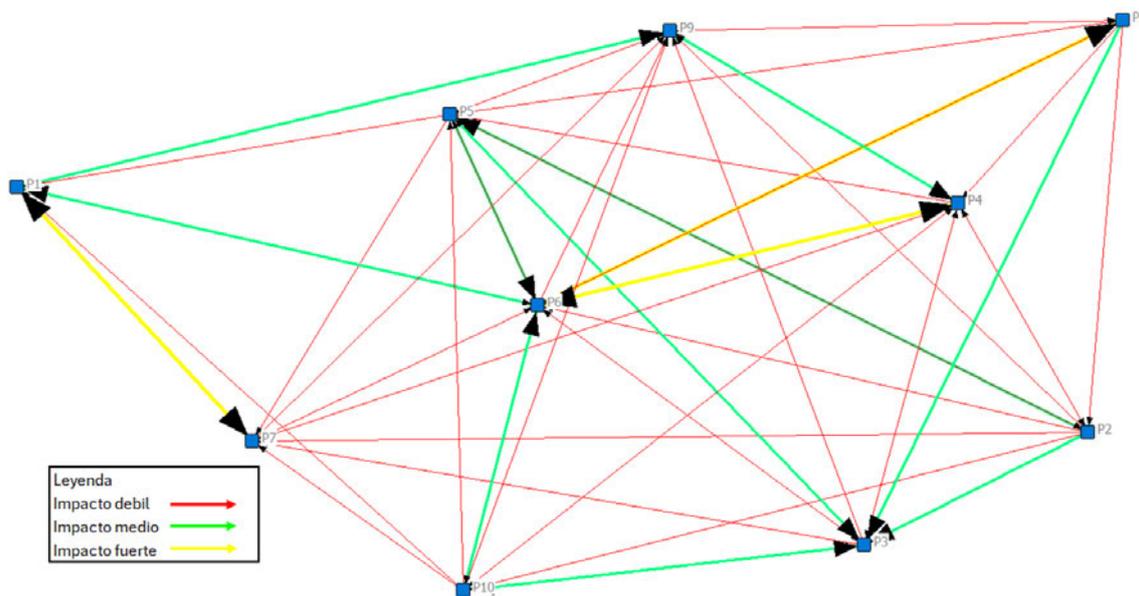


Fuente: Elaboración propia

El plano cartesiano de la Figura 3 muestra la clasificación de los problemas según su influencia (causalidad) y dependencia (consecuencia). La mayoría de los problemas se concentran en la zona de 'Críticos', indicando una fuerte interrelación. Falta de capacitación (P6) es un problema influyente, mientras que Control deficiente de insumos (P9), Aceite sin control (P1) e Inexisten-

cia de indicadores de calidad (P7) son efectos del problema crítico y que al resolver las causas que generan este problema, estos se resolverán por defecto ya que son altamente dependientes. Algunos problemas muestran tendencia a ser más 'Activos' (P8, P10), y Atención irregular en turnos (P2) tiene una influencia y dependencia relativamente baja.

**Figura N° 4:** Gráfico de relaciones generado por el software UCINET 6



Fuente: Elaboración propia

La leyenda presentada en la Figura 4, obtenida de UCINET 6, define los niveles de impacto considerados en el análisis de la Matriz Vester. Las categorías establecidas son: 'Impacto débil', 'Impacto medio' e 'Impacto fuerte', permitiendo una interpretación cualitativa de la influencia y dependencia entre las variables del estudio.

En este contexto, el presente artículo se centra en el análisis y la propuesta de soluciones para la inconsistencia en la calidad del servicio del restaurante Rustiko Brasas, identificada como el problema principal tras el uso de herramientas de diagnóstico cualitativo y cuantitativo. Esta situación se origina a partir de múltiples factores interrelacionados, entre los que destacan: el control deficiente del aceite de fritura, irregularidades en la atención al cliente, ausencia de mecanismos formales de retroalimentación, mala manipulación de alimentos, demoras en la entrega, falta de capacitación del personal, inexistencia de indicadores de calidad, rotación incorrecta de productos, control deficiente de insumos y falta de estandarización en los procedimientos de limpieza. La identificación precisa de este problema permitirá aplicar una metodología estructurada que garantice su abordaje efectivo y sostenible.

## 2. Metodología

Frente a los diversos problemas identificados en el diagnóstico —tales como la falta de capacitación, el control deficiente del aceite de fritura, la mala atención al cliente y la carencia de mecanismos de retroalimentación— se requiere una metodología estructurada que permita no solo identificar causas raíz, sino también implementar soluciones sostenibles. Entre las distintas herramientas disponibles para la gestión de la calidad, se evaluaron las metodologías PDCA, Six Sigma y 8D. Si bien todas ofrecen beneficios valiosos en el contexto de mejora continua, la

Metodología 8D fue seleccionada como eje central de este estudio por su enfoque práctico y su aplicación efectiva en industrias alimentarias. Esta metodología permite intervenir problemas complejos a través de ocho disciplinas que guían desde la detección hasta la prevención de recurrencias, integrando activamente al equipo de trabajo y favoreciendo la documentación de cada paso del proceso. A continuación, se presenta un análisis comparativo de estas metodologías y el detalle de su aplicabilidad en el caso del restaurante Rustiko Brasas.

## **2.1. Análisis de la situación actual en los restaurantes de comida rápida de Puente Piedra**

Según los especialistas Fraiz y Del Rio (2013) “El análisis de la situación actual en los restaurantes de comida rápida es crucial para comprender el entorno operativo, identificar áreas de mejora y establecer una base sólida para implementar estrategias efectivas”.

### **Entorno del mercado:**

- Demografía: Comprende la demografía local, incluyendo edad, ingresos y preferencias alimenticias.
- Competencia: Evalúa la presencia y la oferta de otros restaurantes de comida rápida en la zona.

### **Perfil del cliente:**

- Investigación del cliente: Realiza encuestas o entrevistas para entender las preferencias, expectativas y comportamientos de los clientes.
- Análisis de datos de ventas: Examina los datos de ventas para identificar los productos más populares.

### **Operaciones internas:**

- Eficiencia operativa: Evalúa la eficiencia en la cadena de suministro, preparación de alimentos y servicio al cliente.
- Capacidad del personal: Analiza la suficiencia y capacitación del personal.

### **Calidad de los alimentos:**

- Control de calidad: Verifica la calidad de los ingredientes y productos finales.
- Proveedores: Evalúa la confiabilidad y calidad de los proveedores de alimentos.

### **Seguridad alimentaria:**

- Cumplimiento normativo: Asegúrate de que se cumplan todas las regulaciones y normativas locales de seguridad alimentaria.
- Prácticas de manipulación de alimentos: Evalúa la higiene y las prácticas de manipulación de alimentos.

### **Experiencia del cliente:**

- Servicio al cliente: Analiza la calidad del servicio, tiempo de espera y atención al cliente.

- Ambiente del restaurante: Examina la limpieza y comodidad del espacio.

## 2.2. Proceso de producción en comidas rápidas

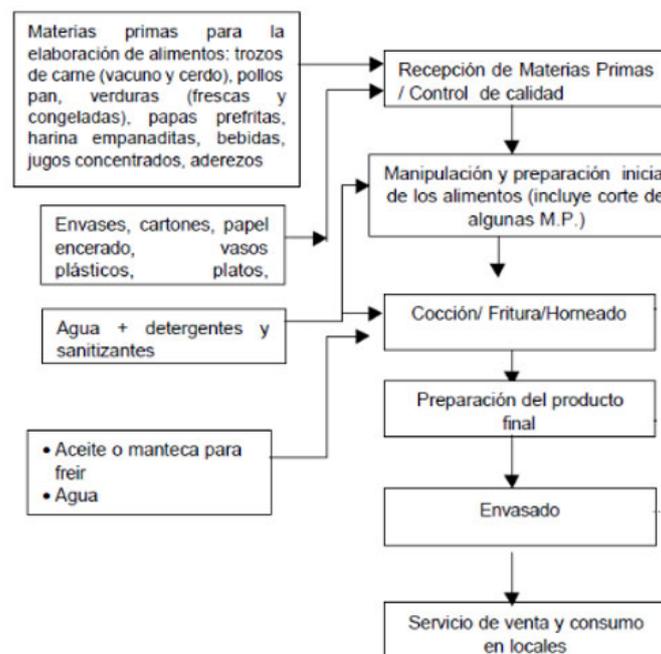
La producción de comidas rápidas es un proceso que implica la preparación y el servicio de alimentos en un corto período de tiempo. Los alimentos suelen estar previamente procesados y contener una gran cantidad de conservantes. En general, también son platos con un alto aporte de calorías, ya que el procedimiento utilizado para su realización acostumbra a ser la fritura (Herrera, 2020). Según Alcívar Romero y Wilson Lautaro (2014), “el proceso de producción de comidas rápidas es un proceso industrial que consiste en la transformación de alimentos crudos en productos listos para el consumo. Se utilizan equipos y maquinaria especializados para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos”.

Tomando como base mi experiencia en la cadena de comida rápida Popeyes y según Herrera (2020) el proceso de producción en este tipo de establecimientos se puede dividir en las siguientes etapas clave:

- **Ritual de ingreso y lavado de manos:** Antes de iniciar operaciones, todo el personal debe pasar por un ritual de ingreso que incluye el lavado correcto de manos. Esta práctica es esencial para evitar la contaminación cruzada y garantizar la inocuidad de los alimentos desde el inicio de la jornada laboral.
- **Correcto uso del uniforme:** El uso adecuado de uniformes limpios y completos contribuye a mantener la higiene durante todas las etapas de manipulación de alimentos.
- **Recepción y control de materias primas:** La recepción del pollo y otros insumos sigue un protocolo estricto: las jabas no deben tener contacto con el suelo, se controla la frescura mediante inspección visual y toma de temperatura, asegurando que los productos recibidos cumplan los requisitos de calidad.
- **Rotación PEPS (primero en entrar, primero en salir) y fechado de productos:** Se aplica la técnica PEPS para asegurar el uso de los productos en orden de antigüedad, evitando vencimientos y garantizando la frescura. Todo producto almacenado es fechado correctamente para su trazabilidad.
- **Preparación y cocción:** Las materias primas se someten a procesos de preparación que incluyen marinado, empanizado o sazonado. La cocción se realiza respetando los tiempos y temperaturas adecuados, asegurando que los alimentos alcancen la temperatura interna necesaria para eliminar patógenos.
- **Mantenimiento de la cadena de frío** En la etapa de almacenamiento de productos perecibles, se respetan los criterios de seguridad de la mesa de frío, descartando inmediatamente cualquier producto que exceda los 40°F (4°C).
- **Venta y servicio al cliente:** Los productos listos son servidos al cliente en el menor tiempo posible, conservando su calidad sensorial (sabor, textura y temperatura).
- **Limpieza y sanitización:** Se sigue un calendario de limpieza diario que incluye procedimientos de limpieza profunda al cierre, moviendo equipos, limpiando pisos y utensilios para eliminar cualquier residuo orgánico y prevenir focos de contaminación.

- **Responsabilidad social y seguridad alimentaria:** Rustiko Brasas promueve prácticas de responsabilidad social al incorporar medidas de sostenibilidad y al brindar opciones de productos más saludables, alineándose con las nuevas tendencias de consumo consciente.

**Figura N° 5:** Diagrama de flujo



Fuente: Elaborado por Elizabeth Angulo

En el distrito de Puente Piedra, el proceso de comidas rápidas radica en la velocidad que los clientes consumen el producto, es así que la principal razón de establecer una metodología, junto con el control de calidad, es seguir la mejora continua de sus establecimientos.

### 2.3. Métodos de control de calidad en la producción de comidas rápidas

Según Carrera Olivo, G. A. (2020) “el control de calidad en la producción de comidas rápidas es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la seguridad alimentaria”. Se presentará algunos métodos de control de calidad mayormente utilizados en la industria de comidas rápidas:

- **Inspección visual:** Consiste en la revisión visual de ingredientes, productos intermedios y productos finales para identificar defectos, impurezas o cualquier anomalía que encontremos en los productos. Se realiza en todas las etapas de la producción, desde que recibimos los ingredientes hasta la presentación final del plato.
- **Monitoreo de temperatura:** Control estricto de las temperaturas en las áreas de almacenamiento, preparación y exhibición para prevenir la proliferación de bacterias y garantizar la seguridad alimentaria. Principalmente en la manipulación de alimentos percederos.
- **Análisis sensorial:** Evaluación de aspectos como sabor, textura, aroma, y apariencia visual de los alimentos. Se realiza mediante pruebas regulares con paneles de catadores para asegurar la calidad organoléptica.

- **Monitoreo de tiempos y temperaturas de cocina:** Control de los tiempos de cocción y las temperaturas internas para asegurar la eliminación de patógenos y la calidad organoléptica.
- **Muestreo de materias primas:** Inspección de la calidad de los ingredientes antes de la producción. Asegura que los insumos cumplan con los estándares de calidad antes de entrar en el proceso de producción.

#### 2.4. Evaluación comparativa de metodologías

Para abordar las causas raíz del problema principal, se evaluaron tres metodologías ampliamente utilizadas en la gestión de calidad y mejora continua, estas se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla N° 4:** Metodologías evaluadas para la gestión de calidad

Metodología	Descripción
<b>PDCA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar)</b>	Ciclo de mejora continua propuesto por Deming y adoptado por la norma ISO 9001:2015. Permite la estructuración progresiva de procesos, documentación y monitoreo del desempeño. Es útil para implementar mejoras sostenidas en el tiempo (UNAM, 2014).
<b>Six Sigma</b>	Enfocada en la reducción de la variabilidad de los procesos y defectos, mediante el uso del ciclo DMAIC. Su aplicación en restaurantes permite optimizar tiempos y recursos, así como mejorar la satisfacción del cliente (Macias Cevallos & Naranjo Vargas, 2021).
<b>8D (Ocho Disciplinas)</b>	Metodología estructurada para la resolución de problemas y eliminación de causas raíz. Involucra al personal en todas las etapas del proceso y garantiza soluciones duraderas. Se aplica en el rubro alimentario con éxito (Aguilar-Morales & Pérez-Domínguez, 2022).

**Fuente:** Elaboración propia

En base a esta evaluación comparativa, se eligió la metodología 8D como enfoque central para resolver las causas raíz del problema principal y, en consecuencia, sus efectos operativos, sanitarios y de atención al cliente en el restaurante Rustiko Brasas. Esta elección responde a tres ventajas clave que la convierten en una solución estratégica para este tipo de negocio del sector alimentario:

Primero, la metodología 8D permite estructurar el proceso de mejora desde un enfoque participativo, involucrando al personal operativo y administrativo en la solución de los problemas detectados. Segundo, su enfoque disciplinado, basado en herramientas como el diagrama de Ishikawa, permite identificar con claridad las causas raíz que generan inconsistencias en la calidad del servicio y los productos. Y tercero, la metodología 8D promueve acciones correctivas inmediatas, sostenibles y medibles, lo cual es fundamental en negocios de comida rápida que requieren resultados a corto plazo sin interrumpir su operación diaria.

Por su aplicabilidad, enfoque práctico y alineación con los principios de mejora continua, la metodología 8D representa la alternativa más eficaz para atender las debilidades encontradas en el diagnóstico y asegurar la satisfacción del cliente en el restaurante.

## 2.5. Metodología 8D

La metodología 8D (Ocho Disciplinas) es un enfoque estructurado para la resolución de problemas, especialmente eficaz en situaciones donde se requiere una acción correctiva inmediata y la prevención de recurrencias. Según Aguilar-Morales, D., & Pérez-Domínguez, L. A. (2022), "la metodología 8D es un enfoque estructurado utilizado para resolver problemas, mejorar procesos y prevenir la recurrencia de problemas en diversas industrias, incluida la de restaurantes de comidas rápidas".

Aplicación al caso de estudio: Dado que el restaurante presenta múltiples problemas interrelacionados, como la falta de capacitación del personal, deficiencias en la limpieza y ausencia de mecanismos formales para quejas, la metodología 8D es la más adecuada para abordar estas cuestiones de manera integral.

Desarrollo de las 8 disciplinas:

142

### Formación del equipo 8D:

- Formación: Reúne un equipo multidisciplinario que incluya miembros de la gerencia, personal de cocina y servicio al cliente.
- Concienciación: Educa al equipo sobre los principios de la metodología 8D y la importancia de abordar los problemas de manera sistemática.

### Definición del problema (D1):

- Identificación del problema: Define claramente el problema específico que afecta la calidad en el restaurante de comidas rápidas.
- Establecimiento de objetivos: Establece metas claras para la solución del problema.

### Constitución del equipo (D2):

- Selección de expertos: Identifica a los expertos necesarios para abordar el problema específico.
- Creación de un plan de comunicación interna: Garantiza que todo el personal esté informado sobre la resolución del problema y su importancia.

### Descripción del problema (D3):

- Investigación del problema: Realiza un análisis detallado del problema utilizando herramientas como diagramas de Ishikawa, 5 porqués, o análisis de tendencias.
- Recopilación de datos: Reúne datos relevantes sobre la frecuencia y la gravedad del problema.

**Acciones correctivas temporales (D4):**

- Implementación rápida de soluciones: Introduce soluciones temporales para abordar el problema de manera inmediata.
- Evitar daños adicionales: Asegura que las soluciones temporales no generen nuevos problemas.

**Análisis de causa raíz (D5):**

- Aplicación de técnicas de resolución de problemas: Utiliza herramientas como el análisis de causa raíz (Ishikawa, 5 porqués) para identificar las causas fundamentales del problema.
- Validación de causas raíz: Confirma que las causas raíz identificadas sean las correctas.

**Acciones correctivas permanentes (D6):**

- Desarrollo e implementación de soluciones a largo plazo: Crea e implementa soluciones permanentes para abordar las causas raíz.
- Capacitación del personal: Proporciona capacitación adecuada para garantizar la correcta implementación de las soluciones.

143

**Prevención de recurrencias (D7):**

- Evaluación de efectividad: Evalúa la efectividad de las soluciones implementadas.
- Desarrollo de medidas preventivas: Establece medidas preventivas para evitar futuras recurrencias.

**Reconocimiento del equipo y cierre del proyecto (D8):**

- Reconocimiento: Reconoce y celebra los logros del equipo.
- Cierre del proyecto: Documenta el proceso, los resultados y las lecciones aprendidas.

**Tabla N° 5:** Implementación de la metodología 8D

Disciplina 8D	Problema 1: Falta de control del aceite	Problema 2: Atención irregular del personal	Problema 3: Falta de mecanismos de reclamo
<b>Formación del equipo (1D)</b>	Encargado de cocina, auxiliar y supervisor	Supervisor de sala, meseros y gerencia	Administrador, supervisor y cliente frecuente
<b>Descripción del problema (2D)</b>	El aceite se reutiliza sin control técnico	Quejas frecuentes por mala atención	No existía libro ni canal para reclamos
<b>Acción de contención (3D)</b>	Cambio cada 2 días sin medición técnica	Rotación de personal en turnos críticos	Cartel con correo para comentarios
<b>Causa raíz (4D)</b>	Falta de capacitación y protocolo	Falta de inducción y estándares	Baja prioridad y falta de formato
<b>Acción correctiva (5D)</b>	Adquisición de medidor y protocolo escrito	Programa de capacitación semanal	Libro físico y encuesta QR visible
<b>Implementación y verificación (6D)</b>	Personal capacitado y supervisión semanal	Encuestas de satisfacción a clientes	Libro instalado y monitoreado 1 mes
<b>Prevención de recurrencia (7D)</b>	Checklist diario y responsable asignado	Inducción obligatoria para nuevos ingresos	Procedimiento de revisión semanal
<b>Reconocimiento (D8)</b>	Reconocimiento al equipo por mejora en calidad	Gratificación a trabajadores destacados	Reconocimiento al equipo de atención

Fuente: Elaboración propia

### 3. Resultados

La aplicación de la metodología 8D en el restaurante Rustiko Brasas, ubicado en el distrito de Puente Piedra, ha permitido abordar y priorizar los principales problemas que afectan la calidad del servicio. A partir del diagnóstico realizado mediante herramientas como encuestas, el diagrama de Ishikawa, el diagrama de Pareto, la matriz Vester y el análisis de redes UCINET, se identificaron los tres problemas más críticos: el control inadecuado del aceite de fritura, la atención irregular del personal y la falta de mecanismos formales para la recepción de reclamos del cliente.

La implementación de acciones basadas en la metodología 8D generó los siguientes aportes significativos:

- **Mejora en el control de calidad del producto final:** Se estableció un protocolo de control del aceite de fritura mediante la incorporación de un medidor de compuestos polares y la capacitación del personal en su uso, garantizando condiciones seguras de cocción y mejorando la percepción del sabor en los productos.
- **Optimización de la atención al cliente:** La aplicación de medidas correctivas como la capacitación en servicio, la rotación estratégica de turnos y la evaluación del desempeño permitió reducir quejas relacionadas con la atención y fortalecer la experiencia del consumidor.

- **Implementación de canales formales de retroalimentación:** Se implementó un libro de reclamaciones físico visible al público, así como un código QR enlazado a una encuesta digital. Esto permitió registrar sugerencias y reclamos de manera estructurada, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua.
- **Reducción de riesgos operativos y sanitarios:** Al estandarizar procesos como la rotación de insumos, la limpieza de equipos y el uso del aceite, se disminuyó el riesgo de contaminación cruzada y se mejoraron las prácticas de seguridad alimentaria.
- **Disminución de costos asociados a reprocesos y reclamos:** La detección y corrección oportuna de las no conformidades redujo los desperdicios de insumos, el tiempo perdido en ajustes operativos y las compensaciones por quejas de los clientes.
- **Incremento de la satisfacción del cliente:** Las encuestas realizadas antes y después de la intervención evidenciaron una mejora en la percepción de calidad, atención y confianza en el servicio, reforzando la fidelización de los clientes frecuentes.
- **Fomento de una cultura de calidad en el restaurante:** La participación del personal en la aplicación de la metodología 8D fortaleció la comunicación interna, el sentido de responsabilidad compartida y el enfoque en la mejora continua como parte del día a día.

#### 4. Conclusiones

La presente investigación permitió identificar, priorizar y abordar de manera estructurada los principales problemas que afectan la calidad del servicio en el restaurante Rustiko Brasas, ubicado en el distrito de Puente Piedra. A través del uso de herramientas como encuestas, diagrama de Ishikawa, Pareto, matriz Vester y análisis UCINET, se construyó un diagnóstico riguroso sobre las no conformidades más recurrentes en las operaciones del restaurante.

El indicador central utilizado fue la frecuencia de aparición de problemas percibidos por clientes, empleados y proveedores, siendo este un reflejo directo del desempeño en aspectos clave como seguridad alimentaria, atención al cliente y gestión operativa. La aplicación del diagrama de Pareto permitió priorizar los tres problemas más relevantes: el control deficiente del aceite de fritura, la atención irregular del personal y la ausencia de mecanismos formales de retroalimentación del cliente.

A través de la implementación de la metodología 8D, se desarrollaron soluciones prácticas y sostenibles para cada uno de estos problemas, lo cual derivó en mejoras visibles como: la implementación de controles técnicos de calidad, el diseño de programas de capacitación, la estandarización de procesos operativos, y la creación de canales formales para recoger y gestionar la retroalimentación de los clientes.

Estos hallazgos demuestran que la metodología 8D es una herramienta efectiva para mejorar la calidad en establecimientos gastronómicos que aún no cuentan con un sistema formal de gestión. Asimismo, se evidencia que la participación activa del personal, el enfoque sistemático y el seguimiento constante de indicadores pueden generar mejoras sostenibles tanto en la experiencia del cliente como en la eficiencia operativa del negocio.

Finalmente, este estudio sienta las bases para futuras investigaciones aplicadas al sector de comidas rápidas, que busquen implementar metodologías estructuradas de mejora continua en contextos similares.

## 5. Literatura citada

**Aguilar-Morales, D., & Pérez-Domínguez, L. A.** (2022). Aplicación de la metodología 8D en restaurantes de comida rápida. *Revista UCV Scientia*, 14(1), 45-58.

**Alcívar Romero, W. L.** (2014). La Gestión De Calidad Y El Mejoramiento Continuo De Los Procesos Operativos En La Industria De Alimentos Listos Indalist SA, Del Cantón El Carmen Provincia De Manabi Año 2014 (Master's thesis, Babahoyo UTB). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2081>

**Carrera Olivo, G. A.** (2020). Implementación de procesos para la mejora de la calidad en el restaurante Puerto Madero cantón Ambato, provincia de Tungurahua. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11079>

**Eraza; Acevedo; Guzmán y Rodríguez** (2010). Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458732008>

146

**Fraiz y del Río** (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476002>

**Herrera Miguel (s/f)**. Producción y distribución de comidas rápidas saludables. Edu.co. Recuperado el 10 de noviembre de 2023, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38906/maherrerabo.pdf?sequence=1>

**Macías Cevallos, D. R., & Naranjo Vargas, E. M.,** (2021). Como aplicar Six Sigma en microempresa de comida rápida. Buscando formas de sostenibilidad y sustentabilidad. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 3 (8), 11-21. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.53734/esci.vol3.id211>

**Monroy y Urcádiz** (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456057665005/index.html>

**Obando Changuán, M. P.,** (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)

**Popeyes.** (2023). Manual interno de Seguridad Alimentaria SDA. Material interno de capacitación, Popeyes Perú.

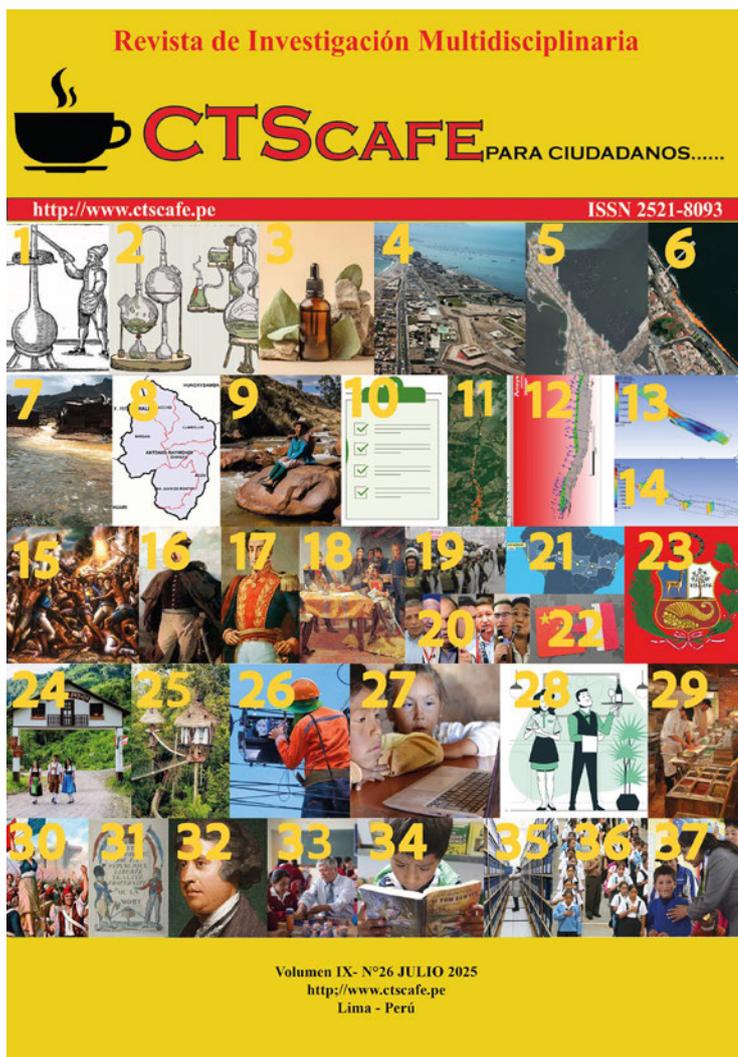
**Rivera Peña, C. D., Cardenas Gordillo, M., & Quispe Quispe, L. M.** (2021). Análisis, diseño e implementación de un sistema informático para mejorar el proceso de administración del restaurante de la empresa El Cordero SAC. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1197>

**Universidad Nacional Autónoma de México.** (2014). Propuesta Teórica de metodología del Ciclo PDCA Mejorado para aplicación en Comedores Industriales. Recuperado de <https://ru.dgb.unam.mx/jspui/bitstream/20.500.14330/TES01000728127/3/0728127.pdf>

# ÍNDICE DE IMÁGENES

218

1. <https://uk.pinterest.com/pin/313140980361367806/>
2. <https://www.dirtyrootsberlin.com/botanical-vessels>
3. <https://sip.pochteca.net/index.php/blog/los-aceites-esenciales-que-son-propiedades-y-usos>
4. [https://cumbrepuebloscop20.org/turismo/peru/region-callao/#google\\_vignette](https://cumbrepuebloscop20.org/turismo/peru/region-callao/#google_vignette)
5. De la Torre Ostos (2025)
6. De la Torre Ostos (2025)
7. <https://proactivo.com.pe/minam-aprueba-decreto-supremo-que-flexibiliza-los-estandares-de-contaminacion-del-agua/>
8. <https://llamellinar2016.blogspot.com/2016/07/division-politica.html>Calidad/
9. <https://elpais.com/america-futura/2024-10-12/la-lucha-de-los-campesinos-peruanos-para-sanar-sus-tierras-enfermas-por-el-cambio-climatico.html>
10. <https://www.esri.com/es-es/arcgis/products/arcgis-survey123/community-forms>
11. Zambrano, Álaba, Ávila et All (2025)
12. Yataco, Yataco (2025)
13. Yataco, Yataco (2025)
14. Yataco, Yataco (2025)
15. <https://www.lhistoria.com/america/descolonizacion>
16. <https://mihistoriauniversal.com/edad-contemporanea/independencia-de-latinoamerica>
17. <https://mihistoriauniversal.com/edad-contemporanea/independencia-de-latinoamerica>
18. <https://andina.pe/agencia/noticia-trabajadores-ministerio-cultura-escenificaran-firma-de-capitulacion-ayacucho-330330.aspx>
19. <https://www.infobae.com/america/agencias/2024/09/27/la-ola-de-extorsion-denunciada-por-transportistas-en-lima-fuerza-de-claracion-de-emergencia/>
20. <https://www.infobae.com/peru/2025/01/15/12-mil-candidatos-participaran-en-las-elecciones-de-2026-segun-estimaciones-del-jurado-nacional-de-elecciones/>
21. <https://www.lanacion.com.py/mundo/2025/07/08/brasil-y-china-acuerdan-conexion-ferroviaria-con-puerto-peruano-de-chancay/>
22. <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/peru-china-una-relacion-con-grandes-beneficios-para-la-economia-peruana>
23. <https://br.pinterest.com/pin/422281203302773/>
24. <https://yungaytoursperu.com.pe/2023/03/02/selva-central-pozuzo-oxapampa-la-merced/>
25. <https://treehouse lodge.com/tag/hoteles-unicos/>
26. [https://hiraoka.com.pe/blog/post/internet-de-fibra-optica-que-es-como-funciona-y-ventajas?srsliid=AfmBOopp7TIJoSAvMf7g\\_aL9ieELdyKuBNiZfrDLJVJyJRKidXuzxj5Y](https://hiraoka.com.pe/blog/post/internet-de-fibra-optica-que-es-como-funciona-y-ventajas?srsliid=AfmBOopp7TIJoSAvMf7g_aL9ieELdyKuBNiZfrDLJVJyJRKidXuzxj5Y)
27. <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/internet-para-todos-como-va-la-cobertura-y-el-acceso-a-este-servicio-en-el-peru-noticia-1416613>
28. [https://www.freepik.com/premium-vector/waiters-concept-illustration\\_9793082.htm](https://www.freepik.com/premium-vector/waiters-concept-illustration_9793082.htm)



## De izquierda a derecha

29. <https://es.pinterest.com/eduardosarxx/>
30. <https://es.pinterest.com/seguelanadine0202/1789-1799-r%C3%A9volution-fran%C3%A7aise/>
31. <https://es.pinterest.com/hippieflower1969/the-french-revolution/>
32. <https://www.bbc.co.uk/programmes/b00sjqyn>
33. <https://exitoeducativo.net/peru-impulsa-la-revalorizacion-docente/>
34. <https://andina.pe/agencia/noticia-plan-lector-nacional-aumento-lectura-juvenil-e-infantil-702922.aspx>
35. Vidal (2025)
36. <https://andina.pe/agencia/noticia-trataran-el-acuerdo-nacional-prioridades-educacion-para-20122016-380950.aspx>
37. <https://andina.pe/agencia/noticia-mine-du-mas-60000-maestras-biling%C3%BCes-ensenan-42-lenguas-originarias-940655.aspx>

**REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA**



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen IX- N° 26 Julio 2025

Contáctenos en nuestro correo electrónico

219

**[revistactscafe@ctscafe.pe](mailto:revistactscafe@ctscafe.pe)**

Página Web:

**<http://ctscafe.pe>**

