

ANÁLISIS DE LÍNEAS DE ESPERA EN EL PROCESO DE ENTREGA DE PEDIDOS DE UN RESTAURANTE EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Esteban De Jesus Gutierrez Fernandez, Scherinne Bonfante Vega, Rafael David Silva Alvarado, Jorge Luis Carrillo Rojas

RESUMEN

El objetivo de este artículo es presentar un análisis de la calidad en los procesos del restaurante la Guagua Cubana Food, teniendo en cuenta las quejas e inconformidades que emanan los que allí acuden cuando llegan los fines de semana y desean probar unos de los platos del menú de este restaurante, cuando hay promociones y demás, actividades, eventos relacionados con la gastronomía colombiana. En este sentido, este artículo propone la implementación de un análisis y mediciones estadísticas para dar recomendaciones a este inconveniente. Todo lo anterior a través de un análisis de las características de operación de las líneas de espera que se generan en el servicio y demás herramientas que nos ayuden a lograr nuestro objetivo.

PALABRASS CLAVE: Calidad del servicio, Sistema de filas de espera, Teoría de colas, Estado estable, Características de operación.

REFERENCIAS

- [1] H. S. Martínez, «EMPRENDICES, Teoría de Colas o de Líneas de Espera,» 5 DICIEMBRE 2017. [En línea]. Available: <https://www.emprendices.co/teoria-colas-lineas-espera/>.
- [2] INTERTEK, «SISTEMAS PQRS,» [En línea]. Available: <https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/>.
- [3] T. A. W. David R. Anderson, Métodos cuantitativos para los negocios, CENGAGE LEARNING, 2011.
- [4] H. SANTIAGO, «EMPRENDICES,» Teoría de Colas o de Líneas de Espera, 5 DICIEMBRE 2017. [En línea]. Available: <https://www.emprendices.co/teoria-colas-lineas-espera/>.
- [5] G. V. LOPEZ, «PORTAFOLIO,» 16 ABRIL 2012. [En línea]. Available: <https://www.portafolio.co/opinion/gabriel-vallejo-lopez/problema-filas-94960>.
- [6] C. E. Mora Contreras, «REMARK,» MAYO 2001. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- [7] F. S. HILLIER, INTRODUCCION A LA INVESTIGACION DE OPERACIONES, MC GRAW HILL, 2010.
- [8] J. P. G. Sabater, «APLICACION DE TEORIA DE COLAS EN LA DIRECCION DE OPERACIONES,» 2016. [En línea]. Available: <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/Teoriadecolasdoc.pdf>.
- [9] J. C. D. COMPUTO, «ECURED,» 13 12 2010. [En línea]. Available: <https://www.ecured.cu/Cliente>.
- [10] D. S. T. W. DAVID ANDERSON, METODOS CUANTITATIVOS PARA LOS NEGOCIOS, CENGAGE LEARNING, 2011.
- [11] M. Á. T. Castellanos, INTRODUCCIÓN, CIUDAD DE MEXICO: Mc.Graw Hill, 2010, novena edicion.

- [12] J. Vermorel, «LOKAD,» METODO DE INVENTARIO FIFO, 2016. [En línea]. Available: <https://www.lokad.com/es/metodo-de-inventario-fifo>.
- [13] «TEORIA DE COLAS,» ECURED, [En línea]. Available: https://www.ecured.cu/Teor%C3%ADa_de_colas#Origen.
- [14] J. P. G. Sabater, «Aplicando Teoría de Colas en DIRECCION DE OPERCAIONES,» 2016. [En línea]. Available: <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/Teoriadecolasdoc.pdf>.
- [15] M. MARTINEZ, «GESTIOPOLIS,» [En línea]. Available: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-colas/>.
- [16] J. Morales, «Algoritmos de planificación de procesos,» 21 SEPTIEMBRE 2016. [En línea]. Available: <http://jmoral.es/blog/planificacion-procesos>.
- [17] G. E. Vel´azquez, MODELOS DE TEORIA DE COLAS, SEVILLA, 2018.
- [18] J. L. G. Giraldo, «Curso de Metodología de Investigación Aplicada,» 2010. [En línea]. Available: <https://www.ellibrototal.com/ltotal/ficha.jsp?idLibro=3806>.
- [19] E. M. G. CASTELLANOS, «PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE MODELO DE TEORÍA DE COLAS,» 2018. [En línea]. Available: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16100/1/Elvira%20Gamez%20-%20Trabajo%20de%20grado%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20MEDIANTE%20MODELO%20DE%20TEOR%C3%8DA%20DE%20COLAS%20PARA%20EL%20.pdf>.
- [20] J. C. P. Hdez, METODOLOGÍA, MC GRAW-HILL, 1997.
- [21] P. Sanchez Sanchez, J. R. García Gonzáles, C. H. Fajardo Toro, A. Pulido Rojano y E. Melamed Varela, Simulación de sistemas de emergencia en salud, Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.

[22] A. Pulido-Rojan, R. De la Hoz-Reyes y E. Melamed-Varela, Avances en investigación de operaciones y ciencias administrativas, Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2017.

[23] A. Pulido-Rojano, P. S. Sanchez y E. M. Varela, Nuevas tendencias en Investigación de Operaciones y Ciencias Administrativas: Un enfoque desde estudios iberoamericanos, Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.