



Universidad
Tecnológica
del Perú

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERAS PROFESIONALES DE BIOMEDICA Y INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Avance del Proyecto Final 1 - Gestión de Proyectos Clásica (PMBOK)

Integrantes:

Juan Carlos Vásquez Aparicio – U21304181

Castañeda Cubas Gustavo - U21205641

DOCENTE:

VICTOR STEVE, RAMOS VASQUEZ

**Año de la recuperación y consolidación de la
economía peruana**

CHICLAYO – MAYO 2025

Tabla de contenido

Descripción de la empresa y/o Área afectada por el proyecto a implementar: 3

Nombre de la empresa y/o Área: 3

Misión, Visión de la empresa: 3

Objetivos Estratégicos de la empresa y/o Área: 3

Alineamiento del proyecto con los objetivos de la empresa: 3

Aplicación: Proyecto PMI 3

Proceso de Iniciación:..... 3

Proceso de Planificación: 4

Conclusiones:..... 6

Proyecto: Mejora de la Gestión Operativa en Restaurantes de Comida Rápida – Caso MC DONALD’S

Código del proyecto: MCD-OPS-2025

Descripción de la empresa y/o Área afectada por el proyecto a implementar:

Nombre de la empresa y/o Área:

McDonald's Corporation es una empresa multinacional del rubro gastronómico, especializada en comida rápida. Fundada en 1940, ha evolucionado hasta convertirse en una de las franquicias más reconocidas globalmente. Para este proyecto, nos enfocamos en una de sus sucursales en el Perú, particularmente en el área operativa: cocina, atención al cliente y procesos de soporte.

Misión, Visión de la empresa:

- **Misión:** “Servir comida de calidad, con rapidez, higiene y un servicio amable, en un ambiente limpio y acogedor.”
- **Visión:** “Ser el restaurante favorito de todos nuestros clientes, por su rapidez, sabor y atención, en cualquier parte del mundo.”

Ambas declaraciones reflejan la prioridad de McDonald’s en ofrecer una experiencia eficiente, amigable y estandarizada a nivel global, sin descuidar los elementos culturales locales.

Objetivos Estratégicos de la empresa y/o Área:

- Optimizar procesos internos para maximizar el rendimiento del restaurante sin comprometer calidad ni tiempos.
- Incrementar la satisfacción del cliente, especialmente durante horarios de alta demanda.
- Reducir incidencias operativas, mejorando la limpieza, mantenimiento y atención.
- Elevar la motivación del personal, a través de capacitación, reconocimiento y liderazgo efectivo.
- Mantener un sistema de abastecimiento confiable, sin interrupciones ni mermas innecesarias.

Alineamiento del proyecto con los objetivos de la empresa:

El presente proyecto busca responder a tres de los pilares estratégicos de la empresa: calidad de servicio, productividad interna y fidelización del cliente. A través de una gestión estructurada basada en el modelo PMBOK, se propone implementar mejoras tangibles que serán monitoreadas y evaluadas mediante indicadores de desempeño, retroalimentación de usuarios y cumplimiento de tiempos operativos.

Aplicación: Proyecto PMI

Proceso de Iniciación:

Objetivos del Proyecto:

- Reducir los tiempos de atención en un 20% durante horarios de mayor afluencia.
- Lograr cero incidencias críticas de limpieza durante el mes de implementación.
- Establecer un protocolo de mantenimiento preventivo de equipos críticos de cocina.
- Capacitar al 100% del personal operativo en protocolos de calidad y servicio.
- Aumentar el índice de satisfacción del cliente en un 15% según encuestas.

Alcance Inicial:

El proyecto tendrá como ámbito:

- Diagnóstico del proceso actual (cocina, atención y soporte).
- Ejecución de auditorías internas (limpieza, tiempo, atención).
- Capacitación del personal (atención al cliente, limpieza, liderazgo).
- Implementación de plan de mantenimiento preventivo.
- Gestión de riesgos y creación de protocolos de respuesta.
- Aplicación de encuestas y análisis de feedback del cliente.

El proyecto no incluye renovación de infraestructura física ni contratación de nuevo personal. El enfoque será el uso estratégico de los recursos existentes.

Gestión de los Interesados:

Se identificaron y clasificaron los interesados en función de su poder e interés. Se construyó una matriz de involucramiento, con estrategias diferenciadas:

Interesado	Actual	Deseado	Estrategia
Clientes no frecuentes	Desconocedor	De apoyo	Promociones, mensajes de calidad y sostenibilidad
Clientes frecuentes	Apoyo	Líder	Fidelización, atención preferente y retroalimentación
Personal operativo	Neutral	Líder	Capacitación, reconocimiento y clima laboral
Proveedores de insumos	Apoyo	Líder	Acuerdos a largo plazo y control de calidad
Gerencia	Líder	Líder	Informes ejecutivos, reportes de avances

Acta de constitución del Proyecto:

Documento que formaliza el inicio del proyecto, incluyendo:

- **Nombre:** Mejora de procesos operativos en McDonald's
- **Justificación:** incremento de quejas por tiempos y servicio en últimas semanas.
- Objetivos estratégicos y específicos.
- Alcance, restricciones y supuestos.
- Responsables (sponsor, líder, equipo de apoyo).
- Recursos asignados (tiempo del personal, horas de capacitación, técnico externo).
- **Fecha de inicio y fin estimado:** 06/06/2025 – 04/07/2025.

Proceso de Planificación:

Gestión de la Integración:

El gerente de operaciones actúa como director del proyecto. Se consolida toda la información clave (cronograma, riesgos, comunicaciones, incidencias, adquisiciones) en un repositorio interno para una supervisión continua y toma de decisiones oportuna. Se empleará seguimiento semanal mediante KPIs.

Gestión del Alcance:

El alcance se formaliza con una EDT (Estructura de Desglose de Trabajo), que incluye:

- Planificación inicial
- Diagnóstico operativo
- Ejecución de auditorías
- Entrenamiento al personal
- Seguimiento de mantenimiento
- Evaluación de impacto

Gestión de Cronograma:

Las actividades se agrupan por fases, con tareas secuenciales y paralelas. El cronograma será semanal con entregables intermedios.

Semana	Actividades principales
1	Recolección de datos, evaluación de procesos actuales
2	Capacitación del personal, diseño de protocolos
3	Implementación de controles y simulacros
4	Evaluación final, encuesta de satisfacción, retroalimentación

Gestión de Costes:**Presupuesto estimado:**

- Capacitaciones: uso de personal interno = sin costo adicional.
 - Mantenimiento de equipos: S/. 400 (mano de obra externa).
 - Materiales (protocolos, carteles, manuales): S/. 150.
 - Incentivos (bonos internos no monetarios): S/. 200.
- Presupuesto total estimado: S/. 750.

Gestión de Calidad:

- Freidoras y planchas funcionales sin interrupciones.
- Turnos de limpieza supervisados con checklists diarios.
- Clientes atendidos en <5 minutos en hora pico.
- Tasa de reclamos reducida al menos 30%.

Herramientas: listas de control, revisión por pares, encuesta de cliente interno.

Gestión de Recursos:

Recursos humanos clave:

- Gerente de operaciones
- Jefe de cocina
- Encargado de atención
- Técnico externo

- Supervisores por turno

Se emplea un enfoque colaborativo donde cada actor conoce su rol y responsabilidad. Habrá reuniones de arranque de turno.

Gestión de Comunicaciones:

Frecuencia y medios:

- Reunión operativa diaria (15 min) – Presencial
- Reunión semanal (progreso) – Virtual
- Informes de avance – Semanal vía Drive
- Actas de acuerdos – Formalizadas y compartidas
- Canal informal: WhatsApp grupal para coordinaciones rápidas

Gestión de Riesgos:

Riesgo	Score	Estrategia	Responsable
Desabastecimiento de insumos	11	Control y alternos	Gerente de cocina
Fallo de freidora en hora pico	9	Mantenimiento	Técnico de soporte
Baja motivación del personal	14	Reconocimiento	Encargado de atención
Atención deficiente	10	Capacitación	Jefe de operaciones

Gestión de Adquisiciones:

Relación directa con dos proveedores principales de alimentos e insumos de cocina. Se establecen cláusulas de:

- Entrega garantizada diaria.
- Penalización por retrasos.
- Verificación de calidad.
- Alternativas de abastecimiento en caso de emergencia.

Conclusiones:

- El proyecto propuesto no solo responde a una necesidad puntual del local, sino que es escalable y replicable a otras sedes bajo el mismo modelo.
- El enfoque basado en PMBOK permitió identificar y controlar cada fase del proyecto con roles claros, tiempos definidos y métricas concretas.
- Se priorizó el uso de recursos internos, reduciendo significativamente los costos del proyecto.
- El involucramiento del personal operativo como agentes de cambio mejora la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.
- Se espera que este modelo mejore no solo los indicadores de satisfacción, sino también el ambiente laboral, la fidelización del cliente y la rentabilidad por turno.

Referencia:

- Project Management Institute. (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)–Sixth Edition. Project Management Institute.
- Project Management Institute. (2021). Guía del PMBOK® – Séptima Edición. Project Management Institute.

- McDonald's Corporation. (2024). About us.
<https://www.mcdonalds.com/us/en-us/about-us.html>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations management: Sustainability and supply chain management (13th ed.). Pearson.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). Operations Management (10th ed.). Pearson Education.
- Mertins, K., Bohl, K., & Krause, O. (2015). Performance Measurement in Service Settings: Lessons from the Fast Food Industry. *International Journal of Operations & Production Management*, 35(9), 1280-1300.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Servicios de marketing: Enfoque en la excelencia en el servicio al cliente* (7.^a ed.). McGraw-Hill Education.