[](http://www.google.com.pe/imgres?q=problemas+ATENCION+Delivery&um=1&hl=es&sa=N&biw=474&bih=304&tbm=isch&tbnid=8KoCZUEavhsMzM:&imgrefurl=http://www.aromazenconfiteria.blogspot.com/&docid=T1boyi-wcaf4iM&imgurl=http://1.bp.blogspot.com/_7zECTgzytEY/TGjJqdvtqhI/AAAAAAAAACw/551GfxdU5zs/s320/913l.jpg&w=118&h=124&ei=BO65TsGkOsWXtweF5PC9Bw&zoom=1&iact=rc&dur=0&sig=105284913161410804310&page=2&tbnh=99&tbnw=94&start=10&ndsp=3&ved=1t:429,r:0,s:10&tx=67&ty=30)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=restaurante+lleno+de+gente&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=bAMeB0MW9AHEEM:&imgrefurl=http://cavernosos.wordpress.com/2010/05/27/guia-de-viaje-de-new-york/&docid=zEQOamJF_MxdpM&imgurl=http://graphics8.nytimes.com/images/2006/03/15/dining/15rest.xl.jpg&w=583&h=250&ei=FwC6TqGeOYzsggfWtK3XCA&zoom=1&iact=rc&dur=0&sig=105284913161410804310&page=2&tbnh=66&tbnw=155&start=14&ndsp=15&ved=1t:429,r:1,s:14&tx=74&ty=26)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=cocinero+trabajando&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=d8LE2QcvSbj8jM:&imgrefurl=http://www.imchef.org/el-mejor-chef-del-mundo/&docid=ieoFK4wOr0quhM&imgurl=http://www.imchef.org/wp-content/uploads/2009/11/cocineros-trabajando.jpg&w=318&h=301&ei=IQO6TpbfMY6UtweAtYzPBw&zoom=1)

Mapa Mental: Problema en la calidad de servicio delivery

Restaurante La Romana, Dos de Mayo de San Isidro.

Elaborado por: Beatriz Salazar D. (Cód.: u201100701)

**Congestión**

**Movimiento**

**Lentitud**

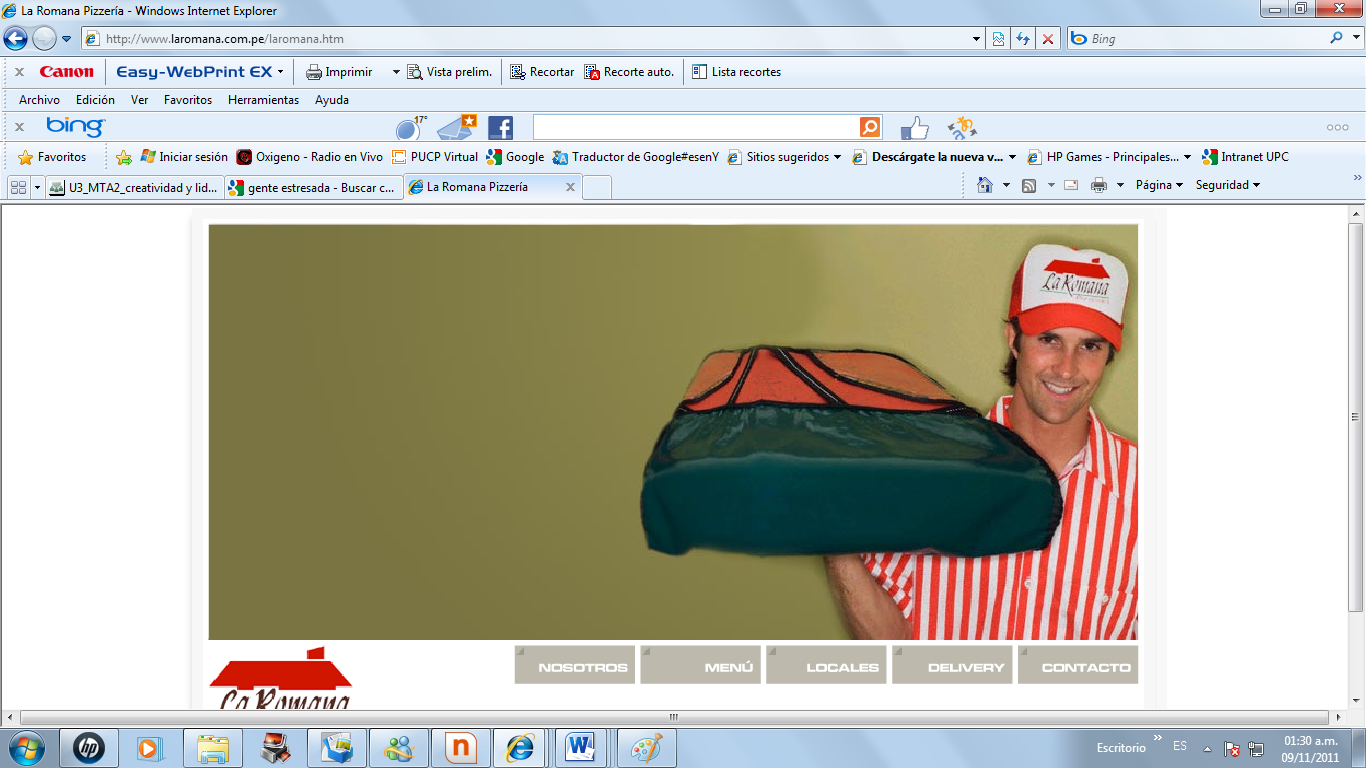
[](http://www.google.com.pe/imgres?q=SITUACIONES+DE+ESTRES&um=1&hl=es&biw=805&bih=314&tbm=isch&tbnid=AduzmkOX-uQKMM:&imgrefurl=http://www.mujeresycia.com/?x=nota/9823/1/los-hombres-estresados-arriesgan-mas&docid=uxuAaJMelVQ8OM&imgurl=http://www.mujeresycia.com/uploads/img/Rudir_th_3.jpg&w=210&h=236&ei=KvS5TvSvC4mUtweN_fmnBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=DESINTERES&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=Dg19CWWM9ibhrM:&imgrefurl=http://denisfortun.blogspot.com/2010_04_01_archive.html&docid=yKpoHMEE_s-efM&imgurl=http://2.bp.blogspot.com/_TSyiQ0oqYz0/S9m5_a85XOI/AAAAAAAABwY/UddGLDmlQfg/s1600/desinter%C3%A9s.jpg&w=625&h=480&ei=pfy5ToawFtG4twfq8bjGBw&zoom=1)

[](http://www.google.com.pe/imgres?q=reloj&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=kcDFNZ9YeSaziM:&imgrefurl=http://expertoeninternet.com/el-reloj-de-trabajo.html&docid=Jmgk1JfquOAstM&imgurl=http://expertoeninternet.com/wp-content/uploads/2011/03/reloj_de_trabajo.jpg&w=349&h=349&ei=ZQG6TruiD4zrtger3PDABw&zoom=1)

[](http://www.google.com.pe/imgres?q=ESPERANDO+COMER&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=GCDF5Lu1cW4WHM:&imgrefurl=http://es.123rf.com/photo_4814419_manos-de-un-cliente-enojado-esperando-su-comida.html&docid=WvJqWsTWWhOvbM&imgurl=http://us.123rf.com/400wm/400/400/gdolgikh/gdolgikh0905/gdolgikh090500167/4814419-manos-de-un-cliente-enojado-esperando-su-comida.jpg&w=400&h=267&ei=Rfu5Ttm3Esjxgge974G1CA&zoom=1)

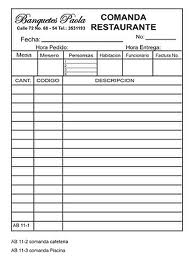
**ESPERA…**

**Desinterés**



**Tiempo**

**NUNCA LLEGO**

[](http://www.google.com.pe/imgres?q=comanda+restaurante&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=b7KD4mPFrOIidM:&imgrefurl=http://mesabar1.blogspot.com/2010_01_01_archive.html&docid=HqTNjFMrVs3XzM&imgurl=http://2.bp.blogspot.com/_iV6pssgB6Hc/S0evIsH2_cI/AAAAAAAAAGM/Ra0DD6kb7-A/s400/COMANDA+RESTAURANTE.jpg&w=292&h=400&ei=kS66TvvxJYzAtge2kpiaBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=persona+hablando+por+telefono&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=QvaK9_Ec307nUM:&imgrefurl=http://ace76.blogia.com/2006/noviembre.php&docid=LLEgiMI8v9Vw0M&imgurl=http://ace76.blogia.com/upload/20061124110221-crazy-phone.jpg&w=130&h=133&ei=h_q5Tpr2M42TtweK5eGkBw&zoom=1)

[](http://www.google.com.pe/imgres?q=telefono+descolgado&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=C3p5TnwN4CbvHM:&imgrefurl=http://www.photaki.es/foto-de-cerca-de-un-receptor-de-telefono-descolgado_144175.htm&docid=XbKqFADg-BkOXM&imgurl=http://static.photaki.com/de-cerca-de-un-receptor-de-telefono-descolgado_144175.jpg&w=626&h=438&ei=EQG6Tq7tDozrtger3PDABw&zoom=1)

Dirección

**Errada**

[](http://www.google.com.pe/imgres?q=recurso+humano&um=1&hl=es&biw=1018&bih=476&tbm=isch&tbnid=zkOeukev5Q_zWM:&imgrefurl=http://recursoshumanospa.blogspot.com/&docid=Dhr_hhS5QFekcM&imgurl=http://2.bp.blogspot.com/_mrRWLlrvEuU/TGB5_yeUIXI/AAAAAAAAABc/SRj-ijR0qfw/s1600/gestion.jpg&w=400&h=300&ei=a0-6TsLREIjY0QHmrajeCQ&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=POCO+PERSONAL&um=1&hl=es&biw=1018&bih=476&tbm=isch&tbnid=Z7OyB2aeGQurIM:&imgrefurl=http://dignidad-laboral.blogspot.com/2010/08/atento-empresa-con-poco-personal.html&docid=lgGoLefrDHPUtM&imgurl=http://2.bp.blogspot.com/__GZQxOwTOxQ/TJP7b4rXefI/AAAAAAAACjI/VDlj7Kyjrhw/s1600/39732_1523391400312_1100407527_31632300_5335792_n.jpg&w=652&h=720&ei=vFW6Tv4Rirm3B7XtmK8H&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=gente+estresada&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=V24KM4HvndpAaM:&imgrefurl=http://burbujatransparente.blogspot.com/2007/09/los-ordenadores-y-yo.html&docid=hMIC9GuxpWJJ5M&imgurl=http://1.bp.blogspot.com/_btHAJBQALRk/RvBBhYyp8rI/AAAAAAAAAw8/RTfXO0RgC40/s400/estresada.jpg&w=185&h=204&ei=nwq6Tv3oHsOctweywZ3dBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=moto+averiado&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=Vca7tCsg1RIRQM:&imgrefurl=http://www.motos.com3.es/page/186/?p=ttwaducmacmsv&docid=VsdlfiV8LSg67M&imgurl=http://www.motos.com3.es/wp-content/plugins/wp-o-matic/cache/976ce_challenge_averiada.jpg&w=500&h=375&ei=1im6TtqQM9O1tgfQ3qCyBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=problemas+ATENCION+Delivery&um=1&hl=es&sa=N&biw=805&bih=314&tbm=isch&tbnid=vGM0F0WTEuzeCM:&imgrefurl=http://femurbana.blogspot.com/2011/06/tengo-derecho-comer-rico-aunque-sea.html&docid=CmYIRfnEWWWjgM&imgurl=http://1.bp.blogspot.com/-JFn9jPu44V8/TflAqVuyS0I/AAAAAAAAAPY/DqW2M-B2sLM/s1600/delivery.jpg&w=592&h=436&ei=PfK5TuvjIcjAtgeMyZXRBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=SITUACIONES+DE+ESTRES&um=1&hl=es&biw=805&bih=314&tbm=isch&tbnid=bEGOI4wmZ14IGM:&imgrefurl=http://emprendedorprofesionalfp.blogspot.com/2011/04/superando-el-estres-9-tips-para-hacer.html&docid=jQ2Zp-hpeY2ETM&imgurl=http://3.bp.blogspot.com/-j4jfmkqki98/TbL4D42nONI/AAAAAAAABCA/P2oyYyHd0Ow/s1600/superando_el_estres.jpg&w=410&h=305&ei=KvS5TvSvC4mUtweN_fmnBw&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=mapa+de+rutas+de+lima&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=dlJiecFZVU6BPM:&imgrefurl=http://www.reservas.net/alojamiento_hoteles/lima_mapasplanos.htm&docid=uotEBAdQyvYyKM&imgurl=http://www.reservas.net/alojamiento_hoteles/imagenes/lima_plano.jpg&w=400&h=347&ei=DgS6TtaAHs_BgAehhIHoCA&zoom=1)[](http://www.google.com.pe/imgres?q=falta+de+comunicacion&um=1&hl=es&biw=1249&bih=480&tbm=isch&tbnid=G98P2cR5WUuINM:&imgrefurl=http://www.ojodigital.com/foro/bodegones/204216-falta-de-comunicacion.html&docid=Jvwl6Uk2iAnDKM&imgurl=http://www.ojodigital.com/foro/attachments/bodegones/22974d1211226097-falta-de-comunicacion-_dsc3668p.jpg&w=549&h=800&ei=xSq6To6tLIm5tgfBiJjBBw&zoom=1)

**RECURSOS HUMANOS**

**Insuficiente**

**Cuello de botella**

**Descolgar**

**Avería**

**Información**

**CALIDAD DE SERVICIO**

**DELIVERY**

**IMPUNTUALIDAD**

**Desorganización**

**FALTA DE ATENCION**

**Monitoreo**

**Rutas**