



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL
LAMBAYECANO” - 2016.**

Autores:

Bach. Falla Gutiérrez, Karla Leticia

Bach. Gálvez Burga, Jonathan

Asesor:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia.

Línea de Investigación:

Logística y operaciones.

Pimentel – Perú

2017



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL
LAMBAYECANO” - 2016.**

Autores:

**Bach. Falla Gutiérrez, Karla Leticia
Bach. Gálvez Burga, Jonathan**

Asesor:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia.

**Línea de Investigación:
Logística y operaciones.**

**Pimentel – Perú
2017**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO” - 2016.**

**PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.**

Autores:

Bach. Falla Gutiérrez, Karla Leticia

Bach. Gálvez Burga, Jonathan

Pimentel – Perú

2017

EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN
EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO” 2016.

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas
Asesor

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
Presidente Del Jurado

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas
Secretario Del Jurado

Dra. Sofía Delgado Wong
Vocal Del Jurado

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres: **Carlos Alberto Falla Aldana y Consuelo de María Gutiérrez Guerra**; por el esfuerzo y apoyo incondicional que me brindan a diario para lograr mis objetivos, a ellos, por enseñarme que todo se logra con esfuerzo y dedicación.

A mi hermana: **Sandra Fiorella Falla Gutiérrez**; Por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia para lograr mis objetivos, por brindarme su apoyo cuando más lo necesito y por ser mi compañera de vida.

A mis abuelos maternos y paternos; por sus buenos consejos para salir a delante, y por enseñarme que yo soy el forjador de mi propio destino.

Karla Leticia Falla Gutiérrez.

Con todo el amor y admiración, dedico esta investigación:

A Dios, por bendecir mi hogar y a cada miembro de la misma; así también, por darme las fuerzas necesarias para afrontar con éxito cada capítulo de este hermoso libro que es la vida.

A mis padres, **Loyer Gálvez Becerra y Luz Angélica Burga Guevara**, quienes con su esfuerzo, constancia y mucho amor; educaron y guiaron mis pasos y los de mis hermanos, pues somos conscientes de todos los sacrificios que tuvieron que hacer para darnos el mejor presente.

A mis hermanos: **Loyer Gálvez Burga y José Galvez Burga**, con quienes compartimos las enseñanzas de nuestros padres, teniendo siempre presente los valores y principios que nos inculcaron.

Jonathan Gálvez Burga

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por permitirme ver la luz del sol cada mañana, por cuidar de mí, y por bendecirme con una familia que me brinda todo el apoyo y amor para salir adelante.

A mis padres y hermana

Por todo su amor, comprensión y sacrificio puesto en el transcurso de estos 5 años, para darle lo mejor. Agradecida infinitamente con ustedes por permitirme llegar a esta gran etapa de mi vida.

A Jean Carlo Castillo Zapata; por ser mi compañero de vida, apoyo incondicional y motivador; quien me enseñó que en la vida no existen problemas, sino retos que se presentan en el camino para hacerme más fuerte y mejor persona.

A mi compañero de tesis y mejor amigo en el transcurso de estos 5 años académicos: Jonathan Galvez Burga; por su compromiso y alto sentido de responsabilidad para llevar a cabo la presente investigación.

Finalmente, al Restaurant Típico EL LAMBAYECANO, por brindarnos la información adecuada para la realización de esta investigación

Karla Leticia Falla Gutiérrez.

En primer lugar agradecer a la Sra. María Chayan Coloma por permitirnos realizar la presente investigación en su empresa, por la muy agradable bienvenida que siempre nos brinda y por la facilidad para otorgarnos la información necesaria en el transcurso de éste tiempo.

A nuestros asesores: Mg. Flor Heredia Llatas y Mg. Onésimo Mego Núñez, quienes encaminaron nuestro trabajo, siendo pacientes y exigentes en la calidad de la misma. Por el tiempo invertido en éste trabajo y por cada valioso aporte que hiciesen a la misma.

A **Karla Falla Gutiérrez**, compañera y amiga en toda esta experiencia universitaria, por cada palabra de aliento y de regaño, por los buenos y malos momentos; hoy tengo el honor de compartir la dicha de realizar esta investigación. Gracias por todo.

Jonathan Gálvez Burga

INDICE

<i>Resúmen</i>	<i>xi</i>
<i>Abstrac</i>	<i>xiii</i>
<i>Introducción</i>	<i>xiv</i>
CAPÍTULO I	15
Problema De La Investigación.....	15
1.1. Situación del Problema.....	15
1.1.1. Contexto Internacional.....	15
1.1.2. Contexto Nacional.....	17
1.1.3. Contexto Local.....	19
1.2. Formulación del Problema.....	22
1.3. Delimitación de la investigación.....	22
1.4. Justificación e Importancia:.....	22
1.5. Limitaciones.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos de nuestra investigación.....	24
1.7.1. Objetivo General.....	24
1.7.2. Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II	26
<i>Marco Teórico</i>	26
2.1. Antecedentes de estudio.....	26
2.1.1. En el Contexto Internacional.....	26
2.1.2. En el contexto nacional.....	30
2.1.3. Contexto local.....	35
2.2. Estado del arte.....	39
2.3. Bases Teórico Científico.....	40
2.3.1. Logística.....	40
Definición.....	40
Importancia de la Logística.....	40
Objetivo de la logística.....	41
Actividades de la logística.....	42
Procesos logísticos.....	43
Dimensiones de la Logística:.....	44
2.3.2. Rentabilidad.....	51
Conceptos.....	51
Uso de los Ratios de Gestión.....	52
Los criterios de uso de los Ratios.....	54
Parámetros de Responsabilidad Operativa para el cálculo de los Ratios.....	55
Teoría De La Rentabilidad y Solvencia De La Empresa.....	57
Análisis de la rentabilidad Económica (RE).....	58
Análisis de la rentabilidad Financiera.....	62
2.4. Definir Términos básicos.....	65

Proceso.....	65
Procesos Logísticos.....	65
Aprovisionamiento.....	65
Producción.....	65
Distribución.....	65
Rentabilidad Económica.....	65
Rentabilidad Financiera.....	65
Restaurant.....	66
CAPITULO III.....	69
Marco Metodológico.....	69
3.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	69
3.1.1. Tipo de investigación.....	69
3.1.2. Diseño de la investigación.....	69
3.2. Población y muestra.....	70
3.2.1. Población.....	70
3.2.2. Muestra.....	70
3.3. Variables.....	71
<i>Variable Independiente: Proceso Logístico</i>	71
<i>Variable dependiente: Rentabilidad</i>	71
3.4. Operacionalización.....	72
3.5. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	75
3.5.1. Método.....	75
3.5.2. Técnicas.....	76
3.5.3. Instrumento.....	77
Cuestionario.....	77
3.6. Procedimiento para la recolección.....	78
3.6.1. Elaboración de la encuesta.....	78
3.6.2. Desarrollo de la encuesta.....	78
3.7. Plan de análisis estadístico de datos.....	78
3.8. Principios éticos.....	79
3.9. Criterios de rigor científico.....	79
Análisis De Interpretación De Los Resultados.....	80
4.5. <i>Discusión De Resultados</i>	113
CAPÍTULO V.....	116
Propuesta De Investigación.....	116
Introducción.....	117
5.1. Objetivos.....	118
5.1.1. Objetivo General:.....	118
5.1.2. Objetivos Específicos:.....	118
5.1. Propuesta de la Investigación:.....	118
5.2. Estructura del modelo del proceso logístico para el restaurant típico EL LAMBAYECANO E.I.R.L	119

5.2.1. Aprovechamiento	119
Gestión de compra	119
Recepción	121
Almacenamiento	121
5.2.2. Distribución	122
Flujograma de proceso Logístico para El Restaurant Típico “ El Lambayecano”	125
Flujograma de proceso Logístico para El Restaurant Típico “ El Lambayecano” para las áreas de Producción y Distribución	126
5.3. Identificación y evaluación de la propuesta de mejora: Inversión, VAN, TIR.	127
CAPÍTULO VI	130
CONCLUSIONES	130
REFERENCIAS	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cargo y funciones que desarrollan los colaboradores del Restaurant Típico “El Lambayecano” srl	19
Tabla 2 Distribución del local.....	20
Tabla 3 Rentabilidad: Medición de Ratios según análisis dinámico.....	53
Tabla 4 Rentabilidad: Análisis de costes y resultados. Criterios de elaboración de ratios	55
Tabla 5 Los generadores del margen por la vía BAIT	60
Tabla 6 Estadístico de Fiabilidad	71
Tabla 7 Variable Procesos Logísticos.....	72
Tabla 8: Variable Rentabilidad	723
Tabla 9 Nivel de los Procesos logísticos en el restaurant típico “El Lambayecano”	81
Tabla 10 Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión aprovisionamiento en el restaurant típico “El Lambayecano”	82
Tabla 11 Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión producción en el restaurant típico “El Lambayecano”	83
Tabla 12 Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión distribución en el restaurant típico “El Lambayecano”	84
Tabla 13 Resumen del nivel de procesos logísticos según dimensiones en el restaurant típico “El Lambayecano”	85
Tabla 14 Descripción de la población por Sexo	86
Tabla 15 Capacitación en la Empresa	87
Tabla 16 Compra de insumos.....	88
Tabla 17 Entrega oportuna de productos por proveedores.	89
Tabla 18 Capacidad de productos requeridos en el restaurant por proveedores.....	90
Tabla 19 Productos entregados en condiciones ideales.....	91
Tabla 20 Condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura para almacenamiento de insumos.....	92
Tabla 21 Área de coordinación de operaciones en almacén	93
Tabla 22 Estandarización de recetas y conocimiento de la misma por los cocineros	94
Tabla 23 Condiciones de Infraestructura, higiene y seguridad en el área de cocina.....	95
Tabla 24 Tiempo promedio de preparación de platos a la carta	96
Tabla 25 Procedimientos del chef en la presentación y montaje de platos	97
Tabla 26 Coordinación entre cocina y personal de atención al cliente	98
Tabla 27 Normas de protocolo y etiqueta	99
Tabla 28 Condiciones adecuadas (higiene y seguridad) del mobiliario	100
Tabla 29 Procedimientos de montaje a la carta	101
Tabla 30 Personal de atención al cliente en horas de alta concurrencia.....	102
Tabla 31 Técnicas o tipos de servicios en mesa.....	103
Tabla 32 Platos de mayor consumo	104
Tabla 33 Platos con mayores ganancias	105
Tabla 34 Costos de implementación de la ventana	124
Tabla 35 : Valoración económica de la inversión a plantear	127
Tabla 36: Previsión de Flujos de Caja.....	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 “Función de la logística”. Extraído de Logística comercial internacional. Castellanos, A. (2015)	44
Figura 2 Actividades de aprovisionamiento. Extraído de Logística comercial internacional. Castellanos, A. (2015)	46
Figura 3. Logística de producción. Extraído de Logística comercial internacional. Castellanos, A. (2015)	48
Figura 4. La relación entre parámetros de la rentabilidad operativa. Eslava (2013) p.107)	56
Figura 5. Procedencia de los parámetros de la rentabilidad operativa. Eslava (2013, p. 107).....	56
Figura 6; Procedencia de los parámetros de la rentabilidad operativa. Eslava (2013, p. 107)	56
Figura 7 Nivel de los procesos logísticos en el restaurant Típico El Lambayecano.	82
Figura 8; Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión aprovisionamiento en el restaurant típico “El Lambayecano”	83
Figura 9; Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión producción en el restaurant típico “El Lambayecano”	84
Figura 10; Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión distribución en el restaurant típico “El Lambayecano”	86
Figura 11; Distribución de la población por sexo	87
Figura 12; Capacitación en la Empresa	88
Figura 13; Frecuencia de Compra de insumos	89
Figura 14 Entrega oportuna de productos por proveedores	90
Figura 15. Capacidad de productos requeridos en el restaurant por proveedores	91
Figura 16 Productos entregados en condiciones ideales.....	92
Figura 17 Condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura para almacenamiento de insumos.....	93
Figura 18. Área de coordinación de operaciones en almacén	94
Figura 19 Estandarización de recetas y conocimiento de la misma por los cocineros	95
Figura 20. Condiciones de Infraestructura, higiene y seguridad en el área de cocina	96
Figura 21. Tiempo promedio de preparación de platos a la carta.....	97
Figura 22 Procedimientos del chef en la presentación y montaje.....	98
Figura 23 Coordinación entre cocina y personal de atención al cliente	99
Figura 24. Normas de protocolo y etiqueta.....	100
Figura 25 Condiciones adecuadas del mobiliario	101
Figura 26. Procedimientos de montaje a la carta	102
Figura 27 Personal de atención al cliente en horas de alta concurrencia	103
Figura 28 Técnicas o tipos de servicios en mesa.....	104
Figura 29 Platos de mayor consumo.....	105
Figura 30 Platos con mayores ganancias	106
Figura 31 Área de atención al cliente donde se implementará la ventana.....	123
Figura 32 Referencia de ventana que se desea implementar junto al soporte.....	124
Figura 33 Flujograma de proceso logístico para Restaurant típico “El Lambayecano”	125
Figura 34 Flujograma de proceso logístico para áreas de producción y distribución.....	126
Figura 35 Presentación de publicidad impresa.....	165
Figura 36 Interiores área de producción.....	166
Figura 37 Área de cocina.....	167
Figura 38 Área de atención al cliente.....	168
Figura 39 Área de caja.....	168

RESUMEN

La presente investigación se basa en una situación problemática para identificar cómo influye el proceso logístico en la rentabilidad; puesto que en la actualidad las empresas en general enfrentan diversas circunstancias que afectan significativamente su rentabilidad, es por ello el énfasis en la gestión logística, ya que al lograr reducir costos de insumos y procesos en la organización, podremos observar un efecto positivo reflejado en el incremento de la rentabilidad.

Es p

or ello que ésta tesis tiene como objetivo general determinar la influencia entre el proceso logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano. Utilizando una investigación descriptiva – propositiva.

Para el proceso de recolección de datos, se elaboró una encuesta dirigida a los colaboradores de la organización, una entrevista para la administradora y una guía de observación que nos permitió describir y comparar los resultados plasmados por los miembros de la empresa y la percepción de los investigadores como clientes, apoyados por los estados financieros de los años 2015 y 2016.

Los resultados arrojan que para el personal, los procesos logísticos se realizan el 71% con total normalidad y en las mejores condiciones. Sin embargo, nos hemos enfocado en mejorar las áreas de aprovisionamiento y distribución, pues consideramos que las propuestas que se incluyen en la presente investigación, lograrán su fin en cuestión: Incrementar la rentabilidad.

Finalmente concluimos con la propuesta de un modelo de proceso logístico que consiste en implementar en el área de aprovisionamiento, un listado de nuevos proveedores primarios que permitirán reducir costos y aumentar los márgenes de beneficio para la empresa. Así también implementar un programa de capacitaciones tanto para personal de atención al cliente como al personal de cocina que permita especializar los procesos y mejorar las actuales formas de atención en el restaurante. Y por último, un rediseño en la infraestructura entre el área de producción y el área cocina, el cual, mediante la incorporación de la ventana, se logre abarcar una mayor capacidad de platos listos para entregar, reduciendo tiempos de entrega para clientes.

PALABRAS CLAVES: Procesos logísticos y rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation is based on a problematic situation to identify how the logistic process influences profitability; Since today the companies in general face several circumstances that significantly affect their profitability, it is for that reason the emphasis in the logistic management, since in achieving to reduce costs of inputs and processes in the organization, we will be able to observe a positive effect reflected in the Increase in profitability.

That is why this thesis has as general objective to determine the influence between the logistic process and the profitability in the typical restaurant the lambayecano. Using descriptive - propositional research.

For the data collection process, a survey was conducted for the organization's employees, an interview for the administrator and an observation guide that allowed us to describe and compare the results of the company and the perception of the employees. Researchers as clients, supported by the financial statements of the years 2015 and 2016.

The results show that for the personnel, the logistics processes are carried out 71% with total normality and in the best conditions. However, we have focused on improving the areas of supply and distribution, as we consider that the proposals included in this research will achieve their end in view: Increase profitability.

Finally, we conclude with the proposal of a logistic process model, which consists of implementing a list of new primary suppliers in the procurement area, which will reduce costs and increase profit margins for the company. Also to implement a training program for both customer service staff and kitchen staff to allow specialization of processes and improve the current forms of care in the restaurant. And finally, a redesign of the infrastructure between the production area and the kitchen area, which, through the incorporation of the window, will achieve a greater capacity of dishes ready to deliver, reducing delivery times for customers.

KEYWORDS: Logistic process & profitability.

INTRODUCCIÓN

El restaurant típico “El Lambayecano” E.I.R.L. cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector gastronómico, habiendo empleado estrategias de publicidad y atención al cliente, pero no una preocupación y análisis de cómo se venían manejando a lo largo de estos años sus procesos logísticos.

La investigación se sustenta en dos autores referentes en estos temas, tales como Castellanos (2015) para los procesos logísticos, y Eslava (2013) en referencia a la rentabilidad; donde se evalúan tres y dos dimensiones respectivamente: Para los procesos logísticos tenemos al aprovisionamiento, la producción y finalmente la distribución; y para La Rentabilidad, La rentabilidad financiera y económica, es importante resaltar que al no contar la empresa con financiamiento externo, se ha orientado la investigación a la rentabilidad económica. Para ello, los presentes investigadores indagaron antecedentes que permitan tomar como base o referencia para poder encaminar una propuesta que permita una estructuración en los procesos logísticos que genere un incremento en la rentabilidad.

La empresa actualmente desempeña sus operaciones con algunos criterios que los investigadores consideran deben superarse, esto es: Criterio de elección de los proveedores, procedimientos de recepción y almacenaje, y tiempos de entrega de los productos finales, a todo esto se le ha sumado una caída en los ingresos que percibe la empresa por ventas. Por ello, ante la realidad diagnosticada, consideramos formularnos ¿Cómo diseñar un proceso logístico que permita mejorar la rentabilidad en el restaurant típico “El Lambayecano”?

El Objetivo de la presente investigación es Diseñar un proceso Logístico para mejorar la rentabilidad en el restaurant típico el Lambayecano, 2016.

De igual manera se formuló la hipótesis determinando que sí existe relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en EL restaurante típico “EL LAMBAYECANO”.

Para el proceso de recolección de datos se necesitaron instrumentos tales como: una encuesta mediante la escala de Likert, dirigida a todos los colaboradores de la empresa, una entrevista personal para la Lic. Ana Chayan Coloma, la cual evaluaría la rentabilidad de la empresa, junto con ello, se adjunta los estados financieros de los años 2015 y 2016 para su respectivo análisis documental; y finalmente la guía de observación que permite contrastar la información dada por los miembros de la organización.

En el capítulo I podemos encontrar desde la situación problemática, la formulación del problema hasta la justificación e importancia tanto de los aspectos teóricos, metodológicos, sociales. Y por último las limitaciones de la investigación y los objetivos a lograr.

Para el capítulo II ya detalla los antecedentes de investigaciones de diferentes lugares, el estado del arte, las bases teóricas actualizadas con la finalidad de llegar a diferentes puntos de vista de la presente investigación.

En el capítulo IV se adjuntan todos los resultados desglosados en tablas y figuras, que forman parte de la encuesta.

Luego en el capítulo V entramos a conocer las características y componentes de la propuesta elaborada para la mejora de la empresa.

Por último, en el capítulo VI, se conocen las conclusiones y recomendaciones a la que han llegado los investigadores como consecuencia de toda la información comparada, con la finalidad de aportar a la empresa valor significativo para su mejora.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación del Problema

1.1.1. Contexto Internacional

Escudero, (2014) Define la logística como: “Un conjunto de actividades que tienen como objeto aproximar o situar en el mercado bienes, mercancías, artículos, etc. Con un coste mínimo”. p.3.

Las actividades que conforman la logística se dimensionan de acuerdo al tamaño de la organización. Es por ello, que para nuestra investigación, aplicada en un restaurant, las actividades de: servicio al cliente, control de inventarios, procesamiento de pedidos, entre otros. Serán de acorde a la realidad de la misma.

Consideramos como mejor definición la otorgada por Castellanos (2015), quien afirma:

La logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Por esta razón, la logística se convierte en uno de los factores más importantes de la competitividad, ya que puede decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto. (Castellanos, 2015)

Es importante destacar que la cadena de suministros en el restaurant turístico “El Lambayecano” no es muy compleja, lo que nos permite hacer posible un análisis desde la negociación con los proveedores por los insumos, hasta la llegada del producto terminado al usuario final.

Por su parte Garay, (2017) expresa:

Una disciplina de posición horizontal en el proceso de la Cadena de Abastecimiento, encaminada a analizar y optimizar los flujos de materiales desde un punto A hasta un punto B a través del adecuado soporte de información, eliminando aquellas actividades que no agregan valor, a fin de dar respuesta a los requerimientos de los demandantes. p. 24

La logística en el restaurant típico “El Lambayecano” no es aplicada en su totalidad, ni de la forma y estructura correcta. Es por ello que haremos uso de las técnicas y medios posibles para asegurar el tan ansiado nivel de servicio al menor costo.

De Pablo & Gonzalez (2013) “definen rentabilidad como la obtención de beneficios o resultados en una inversión o actividad económica”.

Según lo expuesto por este autor, se puede afirmar que es de suma importancia que una empresa, así como El Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”, cuente con una rentabilidad adecuada en el periodo de tiempo esperado, que le permita financiar sus operaciones desde el abastecimiento de insumos hasta la distribución del producto final; así como pagar o retribuir su aporte a los accionistas, y a sus colaboradores.

Para Vergués (2011), “La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es decir la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas, la inversión realizada, y con los fondos aportados por sus propietarios”. P. 36

En base a lo antes expuesto, podemos decir que la rentabilidad tiene muchas formas de ser medida, y eso se da según el rubro del negocio; El Restaurant típico “EL LAMBAYECANO”, al ser una empresa de servicios se debe contemplar la forma en que este genera sus ventas y utiliza sus recursos, permitiendo conocer cómo se genera la rentabilidad del Restaurant, con el fin de utilizar el modelo adecuado de rentabilidad, que a la vez demostrará por donde vienen los desempeños superiores y los problemas , determinando si los procesos utilizados en el restaurant son los adecuados para la maximización de sus ganancias.

Por consiguiente CCaccya (2015) expone que "la rentabilidad es uno de los indicadores financieros más relevantes, sino el más importante, para medir el éxito de un negocio; agrega que una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa, conlleva a un fortalecimiento". P. 2

La definición citada por el autor contribuye con nuestra investigación puesto que; el restaurant en mención, tiene el deber de realizar un análisis, el cual permita distinguir si la rentabilidad se ve afectada por decisiones que se tomen en su

interior, ya sea en la parte comercial como en la parte de procesos u operatividad, siendo esto una obligación por parte de la empresa para maximizar o mantener su nivel de rentabilidad, que le permita medir a la vez el éxito del negocio en relación a su entorno.

1.1.2. Contexto Nacional

Para Carreño, (2011) “El proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, [eficientemente], el flujo de materias primas, inventarios (...), productos terminados e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente”. P.16

Si deseamos que el restaurant muestre una ventaja comparativa sobre sus competidores, será importante la eficiencia con la que se desarrolle los procesos logísticos en la misma; por ello el énfasis en mejorar cada proceso y proponer un nuevo modelo logístico si así lo requiera la organización.

“Logística es la parte del arte de la administración que tiene por objetivo proporcionar a las organizaciones de medios necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades expuestas por los órganos estructurales de la Organización”. (Tejada, A. 2011)

Como investigadores en el campo de la logística, es nuestro objetivo y responsabilidad proporcionar a la organización propuestas que generen impacto en su estructura, teniendo un efecto positivo reflejado en el incremento de la rentabilidad.

Según D' Alessio (2013) “La logística es aquella que provee soporte de las operaciones de los recursos básicos: materiales, mano de obra, maquinarias, métodos, moneda, medio ambiente y mentalidad; que se necesitan para operar sin interrupciones.”

Es muy importante destacar que desde el punto de vista de este autor, cada recurso es fundamental para que el conjunto de éstas, generen un proceso logístico eficiente e ininterrumpido.

Según Paima & Villalobos (2013) define la rentabilidad como: “la capacidad que tiene una empresa para generar suficiente utilidad o ganancia mediante un índice, el cual establece una relación entre la utilidad o ganancia obtenida y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla” p. 19

En relación a lo citado, esta definición nos forma una idea de cómo el restaurant Típico “EL LAMBAYECANO” debe generar efectivamente su rentabilidad, mediante un análisis financiero, que le permita cubrir los gastos o inversión con las ganancias obtenidas, siendo esta última mayor.

Serra (2015) Indica que la rentabilidad es el resultado positivo que genera una inversión, independientemente de cómo ha sido financiado. Lo que debe hacer es encontrar un nivel ideal entre el riesgo que desea asumir y la rentabilidad que busca. Recuerde que nunca encontrará un instrumento de alta rentabilidad y bajo riesgo, y tampoco uno de baja rentabilidad y alto riesgo).

En ambas dimensiones, lo primordial es lo que, lo que genera el negocio se transforma en utilidad, margen de beneficio que la empresa adquiera desde el punto de vista económico, o el accionista desde la perspectiva financiera; para lo cual el restaurant típico “EL LAMBAYECANO” hará uso de indicadores, ciertos indicadores de rentabilidad. (Serra 2015. p.13)

Goicochea (2015). “La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, como. Un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos” p.32

En relación a lo antes expuesto, cabe resaltar que para el éxito de un negocio, es fundamental el desarrollo de un estado financiero como el Estado de Resultados, el cual dará a conocer al Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO la situación actual en la que se encuentra, mediante el análisis para así medir la rentabilidad del restaurant comparando los resultados obtenidos de un periodo con los periodos anteriores, con el fin de generar un incremento de sus utilidades.

1.1.3. Contexto Local

El restaurant típico el lambayecano está ubicado en Juan XXIII 498 – Lambayeque. La empresa investigada es un negocio familiar emprendido hace 19 años por la señora María Angélica Coloma de Chayan y administrado actualmente por su hija, Licenciada en Administración Ana Chayan Coloma.

El Lambayecano es un restaurant que brinda los platos a la carta tradicionales de la ciudad de Lambayeque, cuyo horario de atención es de Lunes a Sábado de 09:00 am – 05:00 pm.

Está ubicada estratégicamente en una zona de amplia concurrencia, debido a la proximidad con la universidad Pedro Ruiz Gallo; permitiéndole captar alumnos y docentes, siendo los últimos sus clientes de mayor aceptación.

A comienzos de la investigación, dicho restaurant contaba con 11 colaboradores, estos distribuidos entre las áreas, que a continuación mostramos.

Tabla 1

Cargo y funciones que desarrollan los colaboradores del Restaurant Típico “El Lambayecano” srl

Cargo	Funciones
Administración	Encargado del control y manejo de procedimientos del restaurant.
Asistente – cajera	Apoyo administrativo, encargada del cobro por el servicio brindado.
Chef	Responsable de toda la gestión de la cocina.
Ayudante de cocina	Encargado de lavar y porcionar los ingredientes de cocina.
Mozo	Encargado de asignar mesa a los clientes, así como ofrecer los platos a la carta.
Barman	Responsable de preparar bebidas.
Contador	Encargado de la contabilización de los diferentes comprobantes emitidos por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante la digitación numérica de la contabilización de cada una de las operaciones.

Fuente: Elaboración propia

El local cuenta con 4 pisos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución del local

Piso	Utilidad
1	Restaurant Típico “El Lambayecano”
2	Sala de recepción para eventos
3	Alquiler de habitaciones
4	Almacén

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado el proceso logístico que el restaurant en la actualidad desarrolla es el siguiente:

En el proceso de aprovisionamiento, se desarrolla los días lunes de cada semana, debido a la poca concurrencia de clientes en este día, lo cual permite el ingreso de los insumos sin ningún inconveniente. En la compra de carnes como pescados y mariscos; no consideran la posibilidad de apertura nuevas alianzas con proveedores, debido a la relación de confianza que se creó a través de los años. Sin embargo, esto no permite determinar las características que diferencian sus insumos de otros proveedores.

El mercado Moshoqueque, es el principal proveedor en las compras de insumos complementarios en la preparación de los platos y jugos, el mercado de Lambayeque abastece en situaciones de contingencia, siendo esta en cantidades pequeñas y pocas oportunidades. En el caso de bebidas (agua, gaseosas, bebidas alcohólicas) la empresa cuenta con alianzas con la mayoría de marcas conocidas. Por último el restaurant no cuenta con transporte particular que reduzca los costos de traslado de mercadería.

Almacenamiento; en este punto destacamos que la ubicación del almacén principal se encuentra en el cuarto piso, debido a que en el segundo y tercer piso son locales para eventos y alquileres respectivamente.

En el área de cocina, se almacenan los insumos que serán utilizados en el mismo día, siendo estas porcionadas de manera empírica.

La conservación de las carnes en general no cuenta con un indicador de temperatura y tiempo estandarizados; manejándose a criterio del personal de cocina.

Por otro lado, emplean tecnología básica en cada uno de sus procesos. Por mencionar: el registro del personal se hace mediante el control en un cuaderno de asistencia. Así mismo no poseen cámara para el resguardo de los comensales y el cuidado de la caja registradora. De igual manera emplean 3 frigo bar para las bebidas. Posee luces de emergencia en el salón principal; cuentan con un control de pagos a efectivo y tarjeta a través del TPV.

También algo que resaltó fue que hace un año se ha visto afectada por la concurrencia de competidores, pues en sus comienzos el flujo de compra a la semana se mantenía, sin embargo, en la actualidad se observa que hay días muy productivos y días con un índice muy bajo de producción en relación a la demanda.

Otro punto a resaltar es que en la compra de mariscos, se observa una merma del 50% en productos marinos, reduciendo el margen de ganancias.

La autonomía de la administradora para la toma de decisiones estratégicas es limitada, puesto que al ser un negocio familiar, requiere de la aprobación de los propietarios del negocio: Sra. Coloma María y Sr. Juan Chayan.

En este sentido se puede pronosticar que si la situación de los problemas que presenta la empresa en lo que respecta al proceso logístico continúa afectando la maximización de ganancias; la rentabilidad del Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO” se puede ver afectada, por la falta de acciones correctivas que favorezcan el adecuado proceso logístico y rentabilidad, consecuentemente del negocio.

Por tanto, En base a la información del pronóstico que se deduce del diagnóstico se puede determinar cómo influye el proceso logístico en la rentabilidad del Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo diseño un proceso Logístico para mejorar la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016?

1.3. Delimitación de la investigación.

Restaurant típico “El Lambayecano”, es una empresa peruana dedicada al rubro gastronómico, que ofrece variados platos, entre ellos: criollos, rápido y especiales, con una trayectoria de más de 16 años en el mercado lambayecano.

Datos generales de la empresa investigada:

Razón Social: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Dirección de Domicilio Fiscal: Juan XXIII, 498 – Lambayeque.

Representante Legal: Titular – Gerente: María Angélica Coloma de Chayan

Teléfono: 074 – 281495

1.4. Justificación e Importancia:

Como justificación **teórica** consideramos importante la realización de esta investigación ya que contribuirá a fortalecer el conocimiento sobre las bases teóricas ya dispuestas en relación a los procesos logísticos y su influencia en la rentabilidad en el Restaurant Típico “El Lambayecano”, Así también resaltamos que nuestro estudio se basará en los modelos teóricos de Castellanos. (2015) en cuanto a procesos logísticos y en cuanto a rentabilidad Eslava. (2013).

Creemos importante enfocarnos en la gestión logística, ya que de ésta radica la capacidad para proporcionar los productos en el momento, lugar y cantidad en los que se demande, a un precio razonable.

Así mismo consideramos fundamental que el personal en todos los niveles jerárquicos del restaurant “EL Lambayecano” entienda: que una óptima gestión de logística y concretamente de aprovisionamiento – compra, no solo incrementará la eficiencia en los procesos productivos; también permitirá una óptima coordinación

en todos los factores que influyen en la decisión de compra; y por ende, un mayor grado de satisfacción del cliente, representada en un incremento en la competitividad y una mejora en la rentabilidad de ésta empresa.

Según Ñaupá (2014) Tiene una utilidad **metodológica**, ya que cuenta con el método inductivo – deductivo, pues parte de lo general hacia lo específico. Así también, posee una técnica de estudio como la encuesta, la entrevista y observación, contando con instrumentos como el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de observación para registrar la información de los involucrados.

Ñaupá (2014) indica una justificación **social**, puesto que la investigación repercutirá directamente en los propietarios y colaboradores que forman parte de la organización; de igual forma, los comensales indirectamente podrán notar los resultados positivos de los procesos logísticos al recibir sus pedidos en menor tiempo y de una mejor calidad, como consecuencia de una mejora en su aprovisionamiento, almacenamiento, producción y distribución del producto.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha encontrado varias limitaciones que a continuación pasamos a describir:

Factor tiempo

Puesto que ambos autores realizaron prácticas pre profesionales durante la investigación, dificultando el desarrollo de la misma.

Para dar solución a nuestra primera limitación, decidimos reorganizar nuestros horarios, trabajando en horas de la madrugada, fines de semana y dividiendo la investigación para poder cumplir con los plazos determinados.

Factor económico

La disponibilidad económica con la que contamos para cubrir los gastos necesarios para desarrollar la investigación.

El recopilar información sobre los estados financieros, se pudo diagnosticar que la empresa investigada no cuenta con rentabilidad financiera; por lo cual no podremos medir esta dimensión de nuestra variable dependiente.

1.6. Hipótesis:

Existe relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016

1.7. Objetivos de nuestra investigación

1.7.1. Objetivo General

Proponer un proceso Logístico que mejore la rentabilidad en el restaurant típico el Lambayecano, 2016.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurant típico el Lambayecano.

Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurant típico el Lambayecano.

Identificar los factores influyentes en el proceso Logístico y en la rentabilidad del restaurant típico el Lambayecano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.

2.1.1. En el Contexto Internacional

Ariza, (2012) en su tesis de grado presentada para la obtención del título de ingeniera industrial, de la Universidad Industrial de Santander - Colombia, denominada “*Mejoramiento de los procesos logísticos de la empresa ALCA LTDA*”, tuvo como objetivos específicos: Elaborar una descripción de la situación actual de las operaciones del sistema logístico en la empresa y reconocer las adversidades que debían corregirse con urgencia en el sistema logístico; también el de elaborar un instructivo del sistema logístico, así como de los procedimientos, funciones y responsabilidades del personal que se haya relacionado de manera directa con los procedimientos logísticos

En el campo metodológico, la investigación es considerada descriptiva – propositiva, porque pretende identificar la situación actual, proponer mejoras e implementar procedimientos a los procesos logísticos de la empresa. Se concluye que se incrementó el nivel de almacenamiento en un 21% y una reducción en las distancias recorridas desde pedidos hasta almacén; y, gracias a que se reforzó lo máximo posible en el área de despacho, se logró reducir los índices que se invertían en la preparación de los pedidos hasta en un 43%; recomendando a la empresa aplicar temporalmente un análisis de cómo se viene desarrollando la satisfacción tanto en los consumidores, como en los proveedores con la finalidad de evaluar su desempeño y así alcanzar un mejoramiento continuo.

La aplicación de esta investigación, la elaboración de los manuales y la implementación de nuevas mejoras hechas en la presente tesis nos permitirá tener como referencia para encaminar nuestra investigación. Esto permitirá conocer y comparar los resultados de nuestra investigación con la presente mencionada.

Molina, J. (2015) en su tesis de grado presentada para la obtención del título de ingeniero industrial, de la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador, denominada *“Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.”*, tuvo como objetivos específicos: Describir las operaciones que abarca la logística de salida mediante el cálculo de indicadores que permitan incorporar y extender con ayuda de un modelo administrativo, las estrategias a considerar en el ámbito logístico para poder optimizar la distribución de productos tanto publicitarios como en el mercado a los diferentes consumidores

En el campo metodológico, tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que serán empleados los instrumentos de acuerdo a lo establecido tanto a consumidores como a miembros de la organización respectivamente y logrando el efecto que será plasmado en porcentajes, indicando los puntos a considerar por los encuestados que nos permitirán verificar si corresponde a la hipótesis pertinente.

Concluyéndose que: Los procedimientos propuestos tanto en la logística de entrada y salida deberán arrojar indicadores de gestión económica (TIR-VAN) para que sea factible para la empresa, pues mejorarán la productividad, en un tiempo de recuperación de 2 años y 3 meses; también se concluye que las operaciones de aprovisionamiento en las bodegas de la empresa no están debidamente organizadas pues se efectúa sin ningún criterio coherente por parte del personal a cargo.

Es por ello que se recomendó, en primer lugar, adaptar en la organización un cronograma de actividades, que permita conocer los aspectos técnicos y científicos apropiados y por consiguiente, aplicar los métodos del punto de repetido y del lote económico del pedido, emplearlo en los puntos a considerar en el lote económico donde las empresas pueden observar las cantidades sobrante de materiales para que la producción continúe y se cumplan los plazos establecido con los consumidores.

Los indicadores de gestión logística aplicados en la presente investigación, nos permitirá tomarlos y adecuarlos a nuestra investigación, esto con la intención de lograr resultados con la mayor precisión posible.

Castellanos, (2012) en su tesis de postgrado presentada para la obtención del título de Magíster en Logística, en la Universidad Francisco Gavidia – San Salvador, denominado *“Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”*, tuvo como objetivos específicos: Utilizar herramientas tecnológicas que permitan mejorar el proceso de planificación de la demanda; así como diseñar un proceso logístico especializado donde se ubique a la demanda como la base del proceso de y, finalmente, aplicar técnicas “DRP” y “MRP” mediante Excel para el proceso de planificación de inventarios.

La investigación se basó en fuentes primarias a través de representantes y personal ejecutivo de cada una de las empresas indagadas; así como con fuentes secundarias, las cuales fueron de libros, artículos revistas y publicaciones. Como resultado, se concluye lo siguiente: Que después de aplicar procesos de planificación de demanda, se ha permitido generar los planes de aprovisionamiento oportunos para mantener la actividad comercial en la organización, evitando riesgos de desabastecimiento y controlando la inversión de capital, por último, se ha concluido que la implementación de herramientas tecnológicas especializadas en planificación son capaces de generar ventajas competitivas importantes logrando mejores beneficios en la industria y en todos los niveles.

Es por ello que se recomendó, que las empresas empiecen a definir sus parámetros en políticas de inventario o restricciones para que puedan moldear y realizar la planificación de inventarios; de igual manera, se sugiere que este diseño de proceso es aplicable a diferentes empresas de otros sectores de negocios siempre y cuando estén en el ámbito de la distribución.

La implementación de un nuevo diseño que involucre los procesos de aprovisionamiento y distribución, permitirán lograr en la organización liderazgo en costos y en procesos, el cual será beneficioso para los beneficios esperados en los años siguientes.

Días, (2011) en su investigación de grado presentada para la obtención del título de ingeniera comercial, de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador, denominada *“Producción comercialización y rentabilidad de la naranja y su relación*

con la economía del Cantón la Maná y su zona de influencia, año 2011”, tuvo como objetivos; diseñar los estados de resultados y balance general y ratios de rentabilidad que ayuden a establecer el rendimiento de la producción de la naranja; así mismo poner en marca dicho análisis de ratios y evaluar el impacto o consecuencia en la economía del Cantón La Maná.

La metodológico empleada en la presente investigación es de tipo exploratoria, ya que permite ampliar la información en base a investigaciones históricas anteriores a nivel nacional e internacional, que guardan relación entre sí; llegando a concluir que es de suma importancia elaborar un análisis basado en cómo se producen las naranjas, como será la distribución y que margen de ganancia se obtendrá de la misma.

Se recomendó asesoramiento contable hacia los productores, para que ellos mismo sepan llevar un control óptimo sobre las entradas y salidas de cantidad producida en un año de la naranja, para tener un registro mejor organizado de la misma, y así incrementar las utilidades o ganancias.

La recomendaciones dadas por los investigadores para promover una mejora en los procesos operativos para generar mayores utilidades, será de guía para generar actividades correctivas en nuestra investigación.

Andrade, (2011) en su investigación denominada *“La Producción y la Rentabilidad de la empresa de construcción y hormigones ECOHORMIGONES, en el año 2010”* realizada para la obtención del título de Economista, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, tuvo como objetivos específicos: determinar la producción actual de la empresa; realizar un estudio sobre las ganancias o utilidades de la empresa, así como esbozar un programa con lineamientos estratégicos que permitan optimizar la producción de la misma.

En el aspecto metodológica, la investigación fue desarrollada bajo la modalidad bibliográfica – documental, puesto que se acudió a fuentes de información secundarias, así mismo también se trabajó con la modalidad de investigación de campo, puesto que el investigador acudió al lugar en donde se

produjeron los hechos con el fin de recabar información real; además de las modalidades anteriores asume la modalidad de proyectos factible pues se planteó una propuesta de solución al problema a investigar.

El tipo de investigación empleado fue exploratorio al llegar a un diagnóstico, así como también nivel descriptivo, determinando el grado de relación existente entre ambas variables (Producción – Rentabilidad).

Concluyeron que existen fallas en el control del uso de materiales por partes del encargado de la empresa, así como la excesiva producción que origina los desperdicios de éste, dando a conocer que no hay un manejo adecuado del material en el momento de la producción.

La presente investigación aportará al desarrollo de nuestra investigación; puesto que nos aconseja llevar un control adecuado de la producción para no generar merma que disminuya el margen de ganancia para la empresa en estudio.

2.1.2. En el contexto nacional

En la Universidad San Martín de Porres se encontró una tesis realizada por Flores, C. (2014). En su proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público, denominado *“La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana”*, tuvo como objetivo específico: Determinar la dependencia de la gestión logística en las áreas de distribución y almacén en el rendimiento capitalista de las organizaciones enfocadas en la inserción de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana.

En el aspecto metodológico, la investigación reúne las condiciones suficientes para ser considerada aplicativa – descriptiva, así también la investigación cuenta con un diseño metodológico descriptivo al ser una investigación no experimental.

Llegando a la conclusión de que una cantidad porcentual de las organizaciones no abarca procedimientos ni operaciones suficientes en su gestión logística para otorgarle al consumidor el bien y servicio idóneo, en las cantidades precisas y en

perfectas condiciones para que ésta influya en gran medida en el rendimiento inversionista.

Se recomendó la incorporación de una estructura normativa en el área de compras que soporte su misión en filtrar rápidamente la adquisición de productos para evitar costos innecesarios y dualidad de compras. Así como en nuestra investigación.

La tesis de la que se habla abarca la importancia y la relación de las variables logística y rentabilidad. Nuestros resultados permitirán complementar los conocimientos ya dados en la presente tesis; así como aportar con datos más recientes.

En la Universidad Privada del Norte se encontró una tesis realizada por Desposorio & Espinola. (2011). En su proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público, denominado "*Propuesta e implementación de la gestión del proceso logístico para la mejora de los resultados del capital de trabajo de la empresa distribuciones Uriol EIRL 2011*"; tuvo como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión del proceso logístico de la empresa DISTRIBUCIONES URIOL EIRL e Implementar un modelo eficiente de un proceso logístico que se ajuste a las necesidades de la empresa.

En el aspecto metodológico, la investigación es considerada aplicada – explicativa; aplicada, ya que se enfoca en un objetivo determinado y en exploración de respuestas ante la diversidad de actividades que tiene la empresa; y explicativa porque la información logrará compararse con la realidad, así también cuenta con un diseño transversal.

Se concluye como inadecuada la forma en que se desarrolla la gestión logística en la empresa DISTRIBUCIONES URIOL EIRL, debido a las actividades empíricas que realiza el propietario; de igual manera se encontró deficiencias en la gestión logística, proponiéndose el diseño de un bosquejo de mejoramiento, y un diseño de administración de existencias como es el de Cantidad Económica de Pedido.

Debido a ésta problemática, es preferible mantener los márgenes elaborados en el bosquejo de mejora de los procesos logísticos, para de esta manera, constatar que la administración del personal logre mayores resultados, de igual forma poder disponer de un Sistema de Control de Inventarios que se adhiera de la mejor forma a la administración de operaciones.

La presente investigación, se relaciona por la preocupación por el diseño, sin embargo, al ser nuestra investigación descriptiva, no profundizaremos en la aplicación de supuestos logísticos.

En la Universidad Pontificia Católica del Perú se encontró una tesis realizada por Usco. (2014). En su proyecto de investigación para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, denominado “*Diagnóstico y mejora de la logística en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junín*”, tuvo como objetivos específicos: Determinar las definiciones más resaltantes en relación a Logística y distribución. Reconocer las fragilidades y aspectos más resistentes de las operaciones logísticas y cómo éstas permiten alcanzar tal grado de conformidad para sus clientes.

Así también reconocer los factores que se relacionan más en la cadena de suministros y que están causando demoras en la entrega y llegada de productos, para poder diseñar un plan de políticas de existencias que permita además incorporar permanentemente la mejora continua.

En el aspecto metodológico, la investigación reúne las condiciones suficientes para ser considerada descriptiva – aplicada.

Logrando concluir que es necesario una ideal gestión de existencias para reducción de costos y minimización de tiempos de reposición.

Por ello, la clasificación ABC permitirá uniformizar la cantidad de órdenes y encontrar los pedidos por lote; también se concluye que es necesario una inserción de tecnologías y estructuras de comunicación que permitan a la institución la posibilidad de agilizar las actividades, así mismo que puedan disponer de

información muy valiosa que sirva como apoyo para generar índices de gestión y cálculo del rendimiento para la mejor toma de decisiones; así también se ha podido notar que la política actual de pedidos usada por la empresa, no ha sido la mejor, puesto que ha costado mayor inversión de tiempo, esfuerzo y capital; incluido la generación de pedidos exagerado que ha causado sobre costos e inversión innecesaria.

Por ello se sugiere disponer de un sistema KanBan para darle continuidad y monitoreo tanto a los procesos de comprar como a los de transporte, pues son éstas áreas las que más revisión necesitan. De igual forma, es necesario emplear la filosofía Just in Time, para lograr la tan ansiada competitividad y poder hacer frente y explotar con resultados, el crecimiento económico del sector.

Por último, implementar sistemas de control de productos, aplicando las sugerencias de contribución de la Tecnología de Información y sistemas de comunicación, a través de sistemas de la información compartida e integrada con las áreas necesarias, a fin de viabilizar el trabajo diario.

En la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo se encontró una tesis realizada por Pérez. (2014) para optar el título de contador público, denominada: *“La calidad del servicio al clientes y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante campestre SAC 2011 – 2012”*, el autor de la presente investigación tuvo como objetivos: Definir el servicio que revisen sus clientes y su influencia en la generación de ingresos, así como determinar la situación actual de la infraestructura y como último objetivo describir la calidad de la materia prima utilizados por el restaurant y la influencia existente entre ambas.

La metodología empleada fue la investigación descriptiva – analítica, la cual busca definir la situación actual de la empresa, desde el punto de vista económico y organizativa de la empresa, buscando el mejor rendimiento de sus utilidades; así mismo el diseño empleado fue no experimental – Longitudinal.

Luego de realizar el análisis financiero con respecto a su liquidez, se determinó que la empresa no se encuentra en una situación buena para continuar con sus operaciones; así mismo el indicador de gestión mostró que la empresa trata de utilizar al máximo todos sus recursos para generar un cambio positivo ante tal situación.

Por otro lado la empresa no generó los ingresos proyectados, desarrolló una deficiente gestión empresarial, debido a que no cuenta con liquidez para efectuar operaciones.

Las recomendaciones van dirigidas a reducir sus deudas a corto plazo, con la finalidad de contar con mayor capacidad para desarrollar operaciones, así mismo orienta a que se apalanque con instituciones financieras y proveedores, para así cancelar deudas con instrumentos financieros y no perjudicar la solvencia de la empresa.

En la Universidad Nacional de Trujillo se encontró una tesis de Quiroz. & Mercedes. (2014) Para la obtención del grado de Contador Público, Titulado: *“Planeamiento estratégico financiero para aumentar la rentabilidad de la empresa Avico SAC, 2011 - 2013”*, en la cual se plantearon como objetivos los siguientes: determinar la rentabilidad de la empresa, realizar una guía estratégica que tenga como resultado acrecentar el nivel de rentabilidad de la empresa, y contrastar la rentabilidad obtenida en la actualidad y la proyectada.

La metodología empleada es de carácter Descriptivo - Analítico, puesto que se realizó un análisis de la situación actual de la empresa, mediante la observación, examinando un hecho en particular.

El diseño con el que se trabajó fue no experimental, lo cual permitió luego del análisis los resultados concluir que la rentabilidad de la empresa Avico SAC, se vio afectada debido a la toma de decisiones inapropiadas, lo cual se observó en el resultado del ejercicio.

Se propuso revisar en forma semestral el plan estratégico financiero puesto en marcha, para hacer las adecuaciones que se consideren necesarias, igualmente se

propuso desarrollar modelos de análisis corporativos tanto de la rentabilidad, como de otras variables financieras de interés para beneficio de la empresa.

2.1.3. Contexto local

Al indagar fuentes bibliográficas relacionadas con la presente investigación a nivel local, se encontraron las siguientes tesis:

En la Universidad Señor de Sipán se encontró una tesis realizada por Rojas. & Zarate. (2014). En su proyecto de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, denominado "*Plan de mejora de la gestión logística en el área de almacén de la empresa constructora Milener S.A.C.*", tuvo como objetivos específicos: identificar la problemática actual de la gestión logística en el área de almacén de la empresa constructora, identificar las características del plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora, elaborar el plan de mejora de gestión logística para la empresa constructora, y validar el plan por especialistas.

En el aspecto metodológico, la investigación es de tipo aplicada, ya que a partir de los descubrimientos, con la aplicación de la encuesta, se pudo enriquecer la investigación con información que ha permitido planear una propuesta que se caracteriza en dar una solución al problema identificado; descriptivo ya que se realizó una descripción problemática tal como se presenta en la realidad; así mismo la investigación tiene un diseño descriptivo no experimental, trabajando con una población y muestra pequeña, constituida por los trabajadores de la empresa que laboran en el área de logística llegando a la siguiente conclusión

Los resultados de la investigación describe que las tácticas de gestión logística para elevar las zonas de depósito de la constructora Milener S.A.C. han sido consideradas en el nivel decisivo donde se toman en cuenta el pronóstico de compra y un esquema participativo, y en el nivel operativo se ha definido un diseño de distribución de materiales, para que mediante esto beneficiar la dirección en la zonas de almacén.

Calderón. & Cornetero. (2014). En su proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público denominado. "*Evaluación de la gestión*

logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo como objetivos específicos medir la gestión de compra, acopio y asignación de mercancías en los depósitos de la empresa Distribuciones Naylamp; así también, evaluar la infraestructura, conservación idónea y la relación de dependencia con las operaciones logísticas de la empresa, para así determinar el precio de producción de venta de la organización, para mostrar una propuesta que eleve el nivel de gestión logística para la empresa.

En el aspecto metodológico, la investigación es un diseño experimental, donde se proporciona mejores probabilidades de efectuar un control de una o más variables.

Se concluye que la evaluación de la gestión logística que se desarrolló en la empresa distribuciones Naylamp S.R.L si determina en gran medida la definición de los precios de producción de ventas, comprobando que no se ejerce de forma eficaz las actividades logísticas por lo que el costo de ventas propuesto por la organización desde Enero – Julio 2013 no coincide con el determinado por la presente investigación, siendo ésta última un importe mayor.

Guzmán. & Tarrillo. (2014), en su tesis denominada *“Aplicación de un control interno para mejorar la gestión logística del instituto del riñón E.I.R.L, Chiclayo 2013”* con la finalidad de optar el grado de título profesional de contador público, tuvo como objetivos específicos. Determinar las condiciones del monitoreo interior del área logística; conocer el flujo-grama utilizado por el proceso logístico y sugerir un perfeccionamiento del esquema del control interno que logre adaptarse al área logística para poder implantar un plan que conlleve al perfeccionamiento operativo y la excelencia en la administración de la clínica.

En el aspecto metodológico, la investigación es de tipo descriptivo, porque se incurrieron en avistamientos objetivos de la realidad para conseguir información que pueda determinar la situación actual del área en cuestión, en una posición de espacio temporal dado; así mismo considerando los objetivos planteados en la investigación se concluye que a través del control interno aplicado al área de almacén de la clínica instituto del Riñón E.I.R.L

Concluye que: Se encontró deficiencias en cuanto a la salida de los suministros ya que no hay documento comprobatorio que justifique las salidas e ingresos de los productos; por lo cual la propuesta de llevar un registro adecuado en cada área, en los procesos y funciones logísticas llevando la correcta función de los formatos propuestos mejorara sustancialmente la gestión logística, los procesos laborales y un mejor control de los insumos y suministros de la clínica instituto del Riñón E.I.R.L.

Chimoy. & Oliva. (2014), en su tesis para optar el título profesional de contador público, denominada *“Estudio de la rentabilidad económica y financiera para que la empresa transportes el cumbe decida invertir en una estación de servicios de combustibles, Chiclayo 2013”*, tuvo como objetivos específicos, el realizar un análisis de rentabilidad económico que podría generar la inversión de una estación de servicios de combustibles, efectuar un análisis de rentabilidad financiera que podría tener la inversión en una estación de servicios de combustibles, establecer si el estudio de rentabilidad económica y financiera es suficiente para determinar la viabilidad de inversión en una estación de servicios de combustibles.

En el aspecto metodológico la presente investigación es tipo descriptivo puesto que realizó una descripción de la realidad del estudio de las dimensiones de la rentabilidad para la invertir en una estación de servicios de combustibles; así mismo es explicativa, porque luego de realizar el estudio de las dimensiones de la rentabilidad explicar qué tan factible y rentable es la inversión, de igual manera el diseño de investigación es no experimental – correlacionar.

Luego del análisis de la información obtenida en la evaluación económica – financiera se concluyó que: la tasa de descuento utilizada fue de 20%; el valor presente neto es mayor que cero ($VAN > 0$); la tasa de retorno no es mayor que la tasa de descuento ($TIR > 0$).

Se recomienda analizar los resultados y ver la disponibilidad de dinero con el fin de implementar la estación de servicios; así mismo se sugiere la implementación de instrumentos de marketing, para que así se incremente la capacidad evaluada de la estación de servicios.

Dávila. & Paredes. (2014), en su investigación para obtener el título profesional de contador público, denominada: *“Análisis e interpretación de los estados financieros para mejorar la rentabilidad de la empresa Econosalud E.I.R.L. 2012 – 2013”*, tuvo como objetivos específicos, diagnosticar la situación actual de la empresa Econosalud E.I.R.L a través del análisis de los estados financieros; identificar los diferentes problemas que impiden el incremento de la rentabilidad de la empresa; proponer la rentabilidad de análisis de los estados financieros en la empresa periódicamente para mejorar su rentabilidad 2012 – 2013.

En el aspecto metodológico la investigación fue descriptiva, analítica y cuantitativa, puesto que se describió la posición presente de la empresa; se realizó el estudio en base a información económica actual de la empresa, y cuantitativa porque se cuantificó los datos obtenidos en la empresa.

Se identificó que los problemas que impiden el crecimiento de la rentabilidad en la empresa son los elevados gastos de personal y gastos operativos, además no se hace un estudio al momento de efectuar en préstamo y la utilización de los mismos; así mismo la empresa no realiza un análisis de los estados financieros para la toma de decisiones, por lo cual se propone la realización periódica de un análisis a los estados financieros que ayudará a mejorar la rentabilidad de la empresa Econosalud E.I.R.L.

Cubas. (2013), en su proyecto de investigación para la obtención de título profesional de contador público, denominado: *“Plan estratégico, para aumentar la rentabilidad del restaurant Marakos Grill 490, Chiclayo 2013”*; tuvo como objetivos específicos: elaborar el diagnóstico situacional del restaurant Marakos Grill 490, Chiclayo 2013, y desarrolla un plan estratégico para acrecentar las utilidades o beneficio.

El nivel de investigación que desarrolló el presente estudio es de tipo descriptivo – propositivo.

A partir del diagnóstico situacional se llegó a concluir que; El restaurant no cuenta con herramientas de gestión y control que aseguren una buena administración de los recursos económicos financieros así como también humano.

Por otro lado los niveles de rentabilidad están mejorando, por lo que se recomienda a la administración la implementación de un plan estratégico que permita desarrollar un trabajo planificado orientado a la concepción de objetivos y metas a corto y largo plazo en beneficio para el restaurant Marakos Grill 490, Chiclayo 2013.

2.2. Estado del arte

En base a las dos variables desarrolladas en la presente investigación (El Proceso logístico y su influencia en la Rentabilidad del Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”, a continuación, se dará a conocer los últimos aportes en relación a ellos:

La última investigación en relación a nuestra variable Independiente (**Procesos Logísticos**) es propuesta por:

La revista digital Conexión Esan (2017) *Implementar Supply Chain Management puede reducir costos hasta 8% en la cadena de abastecimiento*. Señala:

El nuevo modelo de gestión de Supply Chain Management que Cayo (2017) ha desarrollado y diseñado para contribuir a mejorar la logística de las organizaciones, está pensado en la responsabilidad social y ambiental. Pues integra y sincroniza en una sola plataforma todos los procesos internos y externos con la finalidad de reducir y aminorar todos los costos, reclamos y tiempos que se generan en un proceso. Logrando reducir hasta un 08% en costos en la cadena de abastecimiento, generando mayores utilidades para la empresa.

De igual manera, en relación a nuestra variable dependiente (**Rentabilidad**), la última investigación fue realizada por:

Tal y como menciona CCaccya (2015), es muy importante conocer la razón del porqué uno hace empresa, hablamos de generar retribución y utilidades, que siendo la diferencia obtenida entre los ingresos y los costos a los que se incurre como consecuencia de todas las operaciones al cierre del ejercicio. No demuestran nada si no se mide o evalúa la eficiencia de los recursos que fueron invertidos y

empleados, por lo que es necesario realizar un análisis de rentabilidad de la empresa mediante la aplicación de ratios, para un mejor entendimiento.

2.3. Bases Teórico Científico

2.3.1. Logística

Definición

La logística, término adoptado desde los 60's, ha ido sufriendo muchas variaciones, pero todas ellas abarcado un concepto "integrador, sistémico y racionalizador, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimos, con la calidad requerida, en el tiempo requerido y en la cantidad y lugar especificadas por este." (Castellanos 2015 p.3).

Pese a ello, es muchas veces confundido con la cadena de suministro. Por lo cual, partiremos diferenciando ambos términos.

La logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. (Castellanos, 2015 p.3)

Importancia de la Logística

Importante debido a que, si queremos mejorar nuestro servicio, estamos en la obligación de optimizar nuestros procesos (mercadeo y transporte) al menor costo posible. Por ello pueden definirse algunas actividades de la gerencia logística como las detalladas a continuación:

“Aumento en líneas de producción;

La eficiencia en producción; alcanzar niveles altos; y

La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios; y

Desarrollo de sistemas de información.” (Castellanos, 2015 p.9)

Si implementamos bien éstas mejoras, lograremos los siguientes beneficios:

Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización;
Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional. Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio; y
Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa; y
La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible. (Castellanos, 2015 p.9)

Objetivo de la logística.

Es importante destacar que el objetivo de la logística siempre será la de generar ventaja competitiva para la organización, traducéndose en que la empresa coloque los productos correctos, donde deben estar (lugar), en el tiempo exacto y en las condiciones adecuadas, para así verla reflejada en la rentabilidad de la empresa.

Para esto, Velasco (2013) menciona que se debe conseguir:

1. Reducir los transportes:
“Distancias recorridas;
Etapas empleadas; y
Agrupaciones para lograr dimensiones críticas.” (Velasco, 2013 p. 27)
2. Reducir las manipulaciones:
“Menor número de cambios de lugar; y
Adquirirlos de forma que evite desembalajes y preparación posterior.” (Velasco, 2013 p. 27)
3. Reducir los stocks:
“Minimizarlos; y
Reducir volumen y espacio.” (Velasco, 2013 p. 27)

4. Reducir las variaciones:
“Clasificación en grupos lo más reducidos posible; y
El menor número de almacenes.” (Velasco, 2013 p. 27)
5. Reducir los controles:
“En cuanto a número y simplicidad.” (Velasco, 2013 p. 27)

Actividades de la logística

Velasco (2013) hace énfasis en la capacidad de adaptar la logística de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa en estudio. A pesar de ello, es normal encontrar ciertas actividades similares como “Servicios al cliente, pronóstico de la demanda, comunicaciones de distribución, control de inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, selección de la ubicación de fábricas y almacenamiento, compras, embalaje, manejo de bienes devueltos, eliminación de desperdicios, tráfico, transporte y almacenamiento.” (Velasco 2013 p.22).

Se agrupan y se incluyen en las actividades de manera que puedan entrelazarse en el canal de suministros. De esta manera, se ha dividido las actividades en Actividades Clave y de apoyo:

Actividades clave:

1. Fijación de los estándares de servicio al cliente:
“Determinar los requerimientos del cliente en cuanto a la logística de servicio;
Fijar los niveles de servicio al cliente; y
Medir la respuesta del cliente al servicio.” (Velasco, 2013 p. 23)
2. Manejo de inventarios:
“Gestión de stocks de materias primas y productos acabados;
Estimación de ventas a corto plazo; y
Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento.” (Velasco, 2013 p. 23)
3. Transporte:
“Selección del modo y servicio de transporte;

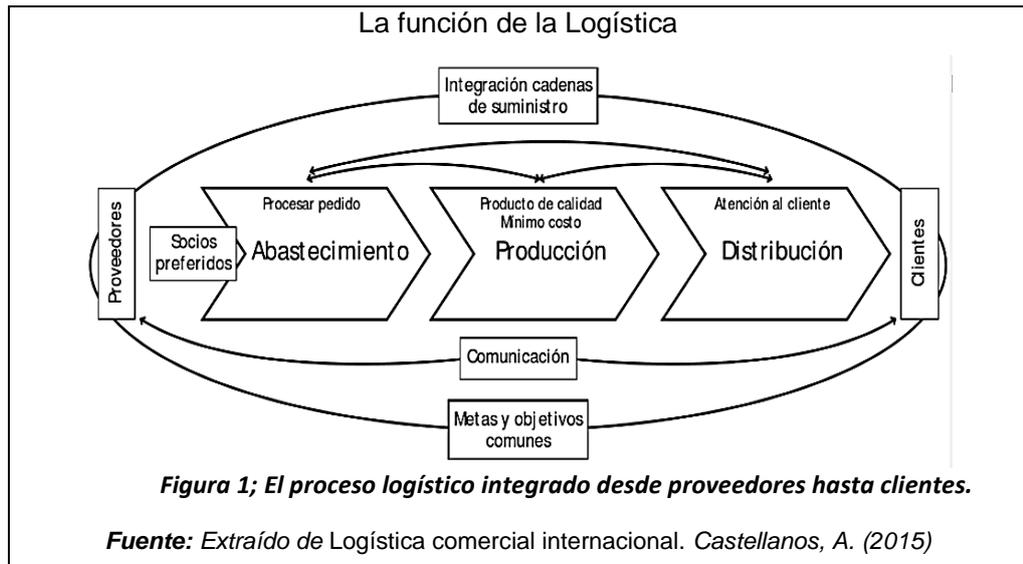
Programación de rutas de los vehículos; y
Tratamiento de quejas; y
Auditorías de tarifas; y
Flujos de información; y
Métodos de transmisión de información de pedidos y su
relación con los stocks.” (Velasco, 2013 p.23)

Procesos logísticos.

Castellanos (2015) define a los procesos logísticos como *grandes departamentos*. Sin embargo, la variación de términos no debe alterar el significado de la misma. Sobre esto se indica:

La gestión de las tres logísticas lleva a las empresas a diseñar diferentes pasos o caminos para lograr su fin principal: cumplirle al cliente. Todo parte de la aceptación de un pedido, el cual deberá cumplir con los rigores establecidos por la compañía, en cuanto a la forma como se recibe e introduce en el sistema, la verificación de créditos, autorizaciones y compromisos de entrega.

Posteriormente, se debe consultar el banco de proveedores, con el fin de hacer las solicitudes respectivas, teniendo en cuenta las predicciones de la demanda y así proceder a planear la producción, siempre buscando mantener unos niveles bajos de inventarios para evitar sobrecostos a la operación. Todo lo anterior se resume en la siguiente figura.



Al gestionar estas tres logísticas, se busca convertir la cadena de suministro de la compañía en un proceso eficiente [para y en la satisfacción del cliente], es decir, la efectividad de toda la cadena debe ser más importante q’

74ue la (...) de cada departamento por separado, a través de sus diferentes funciones. (Castellanos, 2015) p. 4-5.

Dimensiones de la Logística:

Logística de Aprovisionamiento.

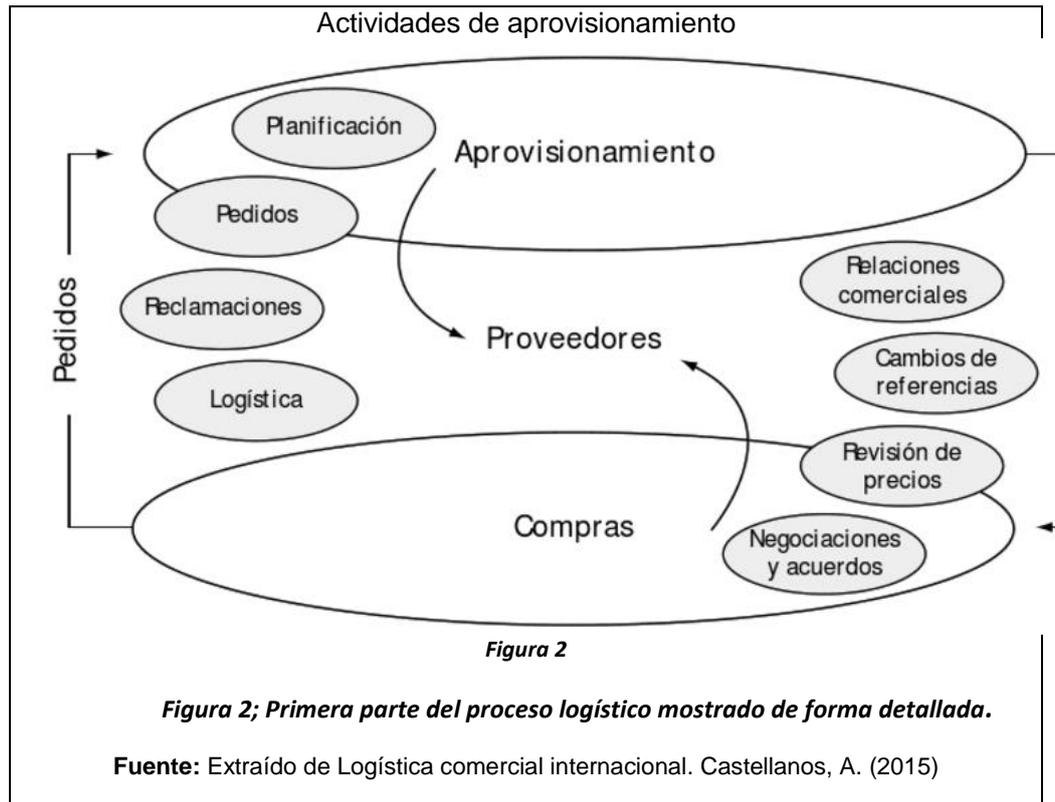
(Castellanos, 2015) Define al aprovisionamiento como “La gestión de asegurar el abastecimiento de mercancías necesarias para la producción, con el fin de evitar los faltantes ante los clientes. (...) Debe ser continua y desarrollarse en las mejores condiciones a fin de cumplir con los objetivo del negocio.” p.28.

El aprovisionamiento contempla todos aquellos procesos y actividades destinadas a controlar el suministro que realizan los diferentes proveedores con los que cuenta la empresa en el desarrollo de sus operaciones. “Como tal se constituye en un proceso mediante el cual el empresario resuelve problema complejos, tales como las cantidades demandadas, el momento adecuado para llevar a cabo su solicitud y los procedimientos a seguir, entre otros”. (Castellanos 2015 p. 28).

En esta acción no solo está incluida los acuerdos que se establecen con respecto a la calidad de producto y precio, sino que además al tipo de servicio de suministro, al logro en las fechas establecidas y a número de pedidos, incluyendo veces que se compra; abarcando los tipos de embalaje y el número de transporte que utilizarán los proveedores para las entregas

La eficiente gestión de esta logística nos permite reducir la rotura de stock, manejar niveles de inventarios bajos y optimizar los procesos de chequeo y almacenamiento. Lo anterior se traduce en una información valiosa que nos permitirá reducir los costos logísticos del aprovisionamiento, los cuales se encuentran integrados en la estructura de precios de los materiales requeridos (Figura 2), y para ello es necesario llevar a cabo una gestión adecuada de los flujos físicos de información y administrativos, tales como:

1. **La planeación** del abastecimiento/aprovisionamiento comenzando por los proveedores, teniendo presente la planificación de las unidades a producir o vender (administración de inventarios de materia prima).
 2. **La coordinación** del aprovisionamiento y su transporte, y todas las operaciones relacionadas con ello.
 3. **La administración** de todos y cada uno de los proveedores, buscando siempre la mejora del servicio y la reducción de los costos logísticos.
- (Castellanos, 2015) p.28



Por lo anterior, claramente se establece que la función de aprovisionamiento está condicionada por la cantidad demandada de bienes y servicios que los clientes están dispuestos a adquirir dentro de un período y en unas condiciones determinadas.

Esto nos lleva a la rotación de los bienes, los cuales determinarán al final parte de la rentabilidad del negocio; por lo tanto, el ritmo con el que se muevan las existencias de un bien llevan a su renovación en un periodo determinado. En otras palabras, entre más aumenta, se debe entender que más se está vendiendo. (Castellanos, 2015) p.29

Según Anaya (2011), aprovisionar es la responsabilidad de insertar en la empresa todos los productos y servicios necesarios que formarán parte, directa o indirectamente, del producto final que logre la organización. Mientras que las compras son definidas como una función más específica, pues, se reduce a la adquisición de insumos (bienes y servicios) que la empresa requiere para abastecer las cantidades

solicitadas tanto en tiempo, calidad y precio. (Castellanos, 2015 p. 30-31)

Así, podemos establecer que los objetivos de la compra son:

Mantener la continuidad en el abastecimiento;
Evitar duplicaciones, desperdicios e inutilizaciones; y
Obtener costos bajos, acuerdos con calidad y servicio; y
Mantener niveles de calidad. Mantener la posición competitiva de la empresa; y
Evaluación económica de las compras; y
Desarrollo y beneficio mutuo entre las partes; y
Velar por la exitosa rotación de los inventarios; y
Satisfacción de los clientes internos, con entregas oportunas de los productos o servicios solicitados. (Castellanos, 2015 p. 30)

En consecuencia, desde el punto de vista logístico, toda esta actividad tiene un costo que involucra: la decisión, la compra como tal, la post-compra y el servicio, los cuales implican actividades y acciones a nivel operativo y administrativo a saber:

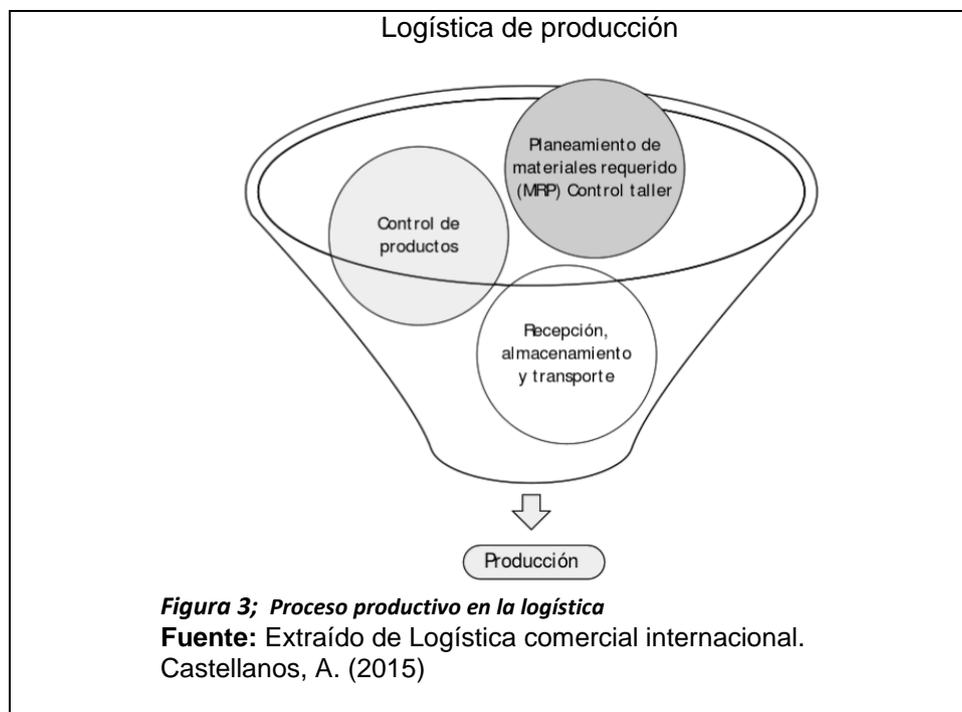
- Decisión. En este aspecto se debe tener en cuenta la planeación de la compra, la selección, evaluación y calificación de los proveedores y el desarrollo de los mismos.
- Compra. Debe tener en cuenta el envío y evaluación de las ofertas, los documentos de la compra, la recepción de los pedidos, la evaluación de la calidad y el precio.
- Post-compra. Tiene que ver con el manejo, almacenamiento, inventario, transporte, calidad, inventario, administración y costos financieros involucrados en el proceso.
- Servicio. De acuerdo con lo establecido en la negociación, encontramos el mantenimiento y el servicio al cliente. (Castellanos, 2015) p. 30-31.

Logística de Producción:

“Es la parte donde se gestionan los flujos físicos y administrativos de la transformación de los materiales, el ensamble de las piezas y elementos y, el almacenamiento de productos terminados, con el fin de colocarlos para su distribución.” (Castellanos, 2015) p.38

La logística de producción facilita el mantenimiento y abastecimiento de los materiales; constituye, por consiguiente, el motor de las empresas u organizaciones, las cuales deben implementar estrategias para trabajar y planear esta logística con el fin de que se desarrolle a tiempo y en forma adecuada y justa. Es en el abastecimiento, donde el trabajo conjunto de las diversas actividades, permite lograr con mayor resultado, cierto grado de confiabilidad entre las herramientas, equipos, maquinarias, construcciones, etc. (Figura 3).

En otras palabras, para Castellanos (2015) “la logística de producción es la gerencia del abastecimiento de la materia prima y del producto terminado hasta el punto en donde el bien o servicio son consumidos.” p. 39



Logística de Distribución.

Una vez que los productos haya sido elaborados, terminados y almacenados, el siguiente paso dentro en la gestión logística de la cadena es la de cumplir con las necesidades de nuestros clientes:

La logística de la distribución consiste en “organizar la distribución y transporte de los productos, a fin de cubrir la demanda del mercado y llevarlos hasta su destino final.” (Castellanos, 2015) p.40

Para Castellanos (2015). “La función de la distribución y transporte hace parte de la gestión de los flujos físicos de información y administrativos de la Distribución Física Internacional (DFI).” p. 40

Los cuales están relacionados con:

- La **previsión** de la actividad de los centros logísticos;
- La **movilización** de las mercaderías en el almacén, contando con los recursos y equipos necesarios para ello; y
- La **preparación** de los requerimientos o la aplicación de cross-docking (tránsito); y
- Cuando se requiera, llevar a cabo actividades de transformación del producto (kitting, etiquetado, etc.); y
- El **transporte** de los pedidos hasta los clientes, de acuerdo con los canales de distribución que se manejan. (Castellanos, 2015 p.41)

En otras palabras, para (Castellanos, 2015), las funciones de la distribución son: transportar, fraccionar, almacenar, surtir, contactar e informar.

La gestión de esta logística es la más crítica en las empresas, ya que supone el contacto con el cliente. Además, porque aquí se desarrollan todas aquellas actividades que ayudan a completar las órdenes de pedido con el fin de asegurar el servicio al cliente. (Castellanos, 2015).

Así también, de acuerdo al proceso que sigue la distribución, castellano (2015) señala:

El proceso se inicia desde el momento en que llega el pedido y termina cuando este es enviado, aceptado y cobrado. Lo anterior conlleva a una gestión que involucra las siguientes actividades:

- Llegada del pedido
- Confirmación del crédito
- Confirmación de las existencias
- Priorización de pedidos
- Preparación del pedido
- Envío y entrega
- Facturación Cobro

Gestionar eficientemente estas actividades nos permite conocer de manera precisa las necesidades de los clientes en lo referente al producto, la cantidad, los plazos, la entrega y el precio. Igualmente, nos permite asegurar los plazos y fechas de entrega y mantener una línea de contacto directo entre las partes y de esta forma transmitir de manera eficiente toda la información correspondiente a los pedidos.

Las empresas esbozan sus canales de distribución en función de su capacidad económica y de la comercialización de sus productos. Cuando los intermediarios se seleccionan estratégicamente, los beneficios se traducen en una mayor eficiencia en la producción y la distribución, en mayores niveles de venta y aprovechamiento de las economías de escala, mejor surtido de la oferta y mejor servicio al cliente, entre otros. (Castellanos, 2015) p. 41-42

(Castellanos, 2015), agrupa a los intermediarios de la siguiente forma (tipos): los mayoristas, los minoristas/detallistas y los agentes corredores

“Los mayoristas, son aquellos que mueven grandes volúmenes de mercancías entre los centros de producción y los detallistas, y por lo general no mantienen o desarrollan un contacto con el consumidor final.” (Castellanos, 2015 p.42)

“Los minoristas/detallistas son los actores de la cadena que realmente colocan los productos a disposición de quien los utiliza y están en contacto permanente con el consumidor final.” (Castellanos, 2015 p.42)

“Los agentes y corredores no adquieren la propiedad del producto; sencillamente, negocian la venta por cuenta del mandatario a cambio de una comisión.” (Castellanos, 2015 p.42)

2.3.2. Rentabilidad

Conceptos.

Según Eslava (2013). “La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición”. p. 23

La rentabilidad tiene una relación entre los resultados que se obtienen al final de un determinado periodo, con la inversión realizada para lograr dichos resultados; a partir de esto se obtienen dos tipos de rentabilidad: La económica y la financiera, donde la primera refleja los resultados obtenidos antes del descuento de los interés e impuestos, en base a los activos propios de la empresa libre de como estén financiadas las inversiones; mientras que en el segundo, vincula el resultado neto ya descontando los interés, impuestos y otros. (Eslava, 2013 p.21)

Para Ccaccya (2015), la rentabilidad es medida en base a la siguiente forma general:

$$Rentabilidad = \frac{Beneficio}{Recursos Economicos}$$

De esta forma, La rentabilidad “representa una medida de eficiencia o productividad de los fondos comprometidos en el negocio, con el fin de garantizar el aumento de valor y su continuidad en el mercado”. p.1

Según Ccaccya (2015), nos da a entender que no interesa generar mayores beneficios, si para ello se necesita emplear mayor cantidad de recursos; Por lo cual una buena inversion es aquella que nos retribuye mayores beneficios

con una menor cantidad de recursos empleados en sus procesos para obtenerlos. p.12

Según Eslava (2013), indica que no existe una sola interpretación de la rentabilidad, puesto que suele diferenciarse entre rentabilidad económica y financiera; “Rentabilidad económica o *rentabilidad de la empresa como negocio* y Rentabilidad Financiera”, o *rentabilidad que obtengan los accionistas o propietarios*, como retribución al capital que los accionistas tienen invertido en la empresa” p. 88

Uso de los Ratios de Gestión

Para Eslava (2013), [las técnicas a emplear para diagnosticar y analizar] la salud económica – financiera de toda empresa, se apoyan en la relación existente de dos estados financieros:

La CPG (cuentas de pérdidas y Ganancias) y el balance general, que al relacionarse se les denomina ratios o indicadores, cuyo análisis nos permite conocer la evaluación o tendencia de viabilidad. p. 65

Sin duda los ratios, como su nombre lo indica (razón o relación), abarca diferentes magnitudes que buscan una relación lógica, mostrando la situación actual de una empresa y su proyección para los próximos periodos. En relación a esto se puede decir:

El uso de los ratios como técnicas de análisis financiero ha adquirido una gran relevancia dada su capacidad informativa desde una perspectiva analítica. Por ejemplo, si se divide el beneficio neto obtenido por la empresa entre el importe de los recursos propios se obtiene un ratio, generalmente llamado, ratio de rentabilidad financiera. (Eslava, 2013 p. 89)

$$\text{Ratio de Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Según Eslava (2013), “Los ratios se clasifican en tres grandes grupos: ratios patrimoniales, ratios económicos y ratios financieros, según se pretendan

destacar unas u otras magnitudes relacionadas con cada uno de los diferentes tipos de análisis a realizar en cualquier caso”. P. 90

Así mismo Eslava (2013), indica que [la técnica de los ratios sirve de complemento para las técnicas anteriores] de las diferencias, gráficos, haciendo más entendible o comprensible el diagnóstico de la gestión empresarial p. 93

A su vez, su análisis dinámico puede realizarse siguiendo diferentes alternativas, entre las que destacan las siguientes como las usuales en la práctica:

Tabla 3

Rentabilidad: Análisis de costes y resultados. Medición de Ratios según análisis dinámico

Medición y Análisis evolución ratio	{ Histórica: Basada en datos de años pasados. Futura: basada en datos previsionales sobre el futuro.
Medición y análisis por comparación sobre unos ratios de referencia.	{ Estándar: En general, los ratios medios del sector. Benchmarking: comparando con los ratios de los líderes del sector.

Fuente: Extraído de *Eslava (2013). p.90*

A través del análisis de la evolución de los ratios de la propia empresa a lo largo del tiempo, pueden obtenerse mediciones sucesivas y en consecuencia, extraer un diagnóstico dinámico de la empresa de la evolución empresarial, en el sentido de ver si a través de los ratios la empresa va mejorando o empeorando en algunos aspectos de su management.

Evidentemente si se usan ratios con datos del pasado (históricos) habrá que hacer un análisis interpretativo hacia el futuro por la vía de la extrapolación de los mismos. Si se utilizan medias sectoriales podrá saberse si la empresa se viene posicionando o se podrá posicionar en situaciones de mayor fuerza o debilidad sobre la media del sector. Si se

utilizan los ratios de las empresas líderes del propio sector se podrá diagnosticar cuan cerca o lejos de las empresas respecto a las mismas (Benchmarking).

Los criterios de uso de los Ratios

Según Eslava (2013), dice que el desarrollo de indicadores de rentabilidad debe contener información útil que faciliten el análisis que se desea elaborar, con el fin de que la información proporcionada sea valiosa y no carezca de sentido. Para lo cual podemos decir:

Según el criterio de relevancia, los ratios a utilizar serán exclusivamente aquellos que faciliten información útil para el análisis que se desea realizar,

Y, por el criterio de cautela, hay que considerar todas las alternativas de evolución de los ratios y no siempre dejarse guiar por las decisiones que supongan un mayor valor del ratio, por lo que la prudencia aconseja que junto a los ratios, se disponga en paralelo de la información sobre las magnitudes absolutas que lo conforman.

p. 85

Cabe resaltar que las posibilidades de calcular diferentes ratios es extensa, pero más que la cantidad, el uso de los ratios como técnica de análisis deberá estar orientada por la calidad de la información a tratar, según los objetivos específicos de cada tipo de análisis a realizar en cada momento. Será preferible por tanto, conocer una relación abierta y no muy extensa de ratios, su contenido informativo y su interpretación adecuada, y luego, en cada caso, progresar ampliando y seleccionando aquellos que tengan una mayor utilidad informativa.

Para Eslava (2013), la elaboración de ratios tiene características relevantes, las cuales se resumen a continuación:

Tabla 4

Rentabilidad: Análisis de costes y resultados. Criterios de elaboración de ratios

1 ° Relación	La elaboración de los ratios debe estar siempre basada en magnitudes relacionadas para evitar que la información proporcionada carezca de sentido.
2° Relevancia	Solo se deberían utilizar aquellos ratios que faciliten información útil para el análisis a realizar, evitando se obtengan conclusiones aparentemente contradictorias.
3° Cautela	Deben considerarse todas las alternativas de evolución de los ratios para evitar dejarse influir por los que faciliten una información más favorable.
4° Calidad	Puesto que los ratios a utilizar pueden ser muy numerosos deben calcularse aquellos que mejor evalúen la calidad de la información a tratar según los objetivos específicos de cada tipo de análisis.

Fuente: *Extraído de Eslava (2013) p. 93*

Parámetros de Responsabilidad Operativa para el cálculo de los Ratios.

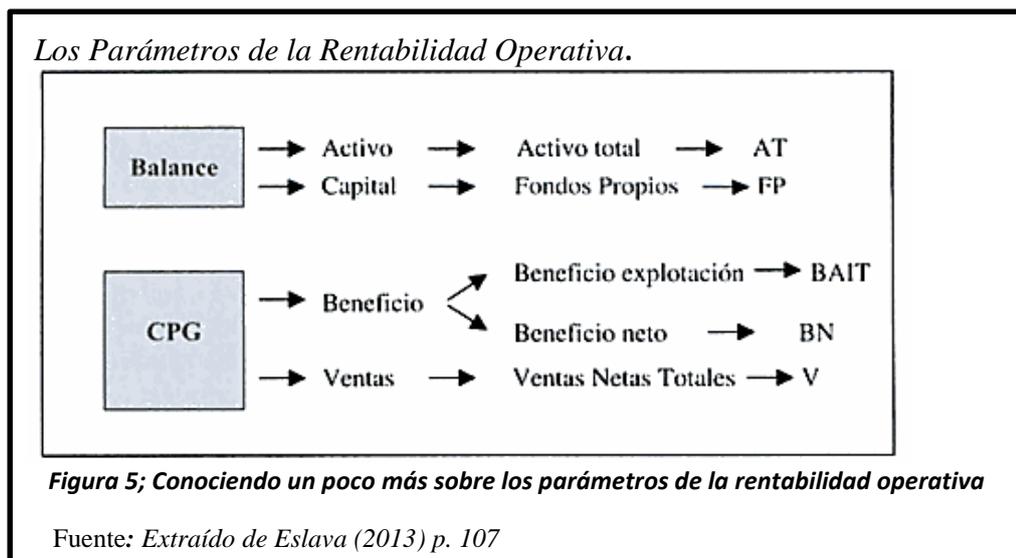
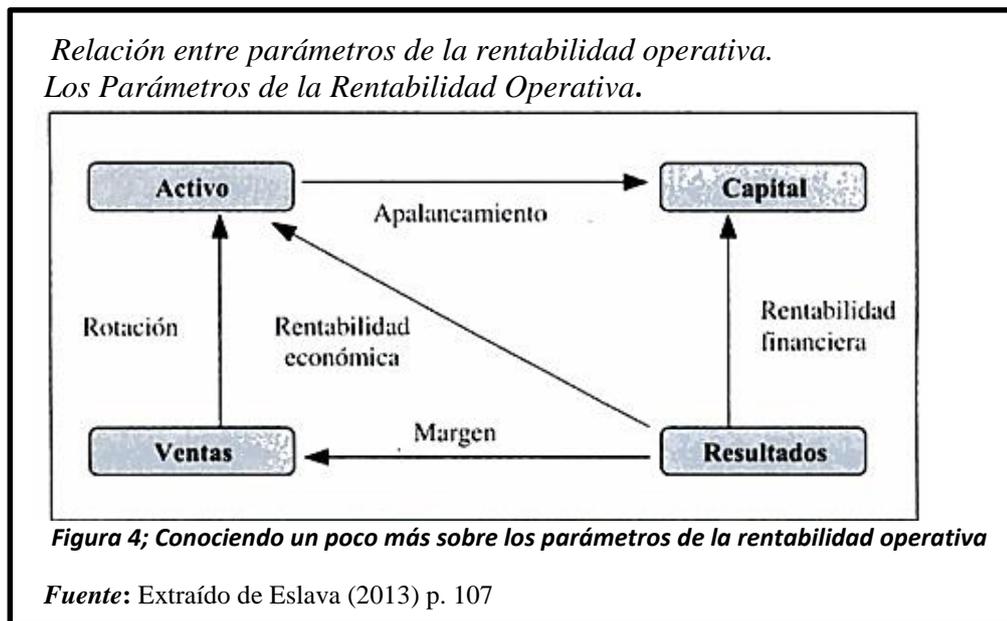
Para Eslava (2013), se puede definir (...) “forma muy genérica a la rentabilidad operativa como la tasa con que la empresa remunera al capital empleado”. p. 106

De ahí que, en base a los diferentes niveles de beneficio que se utilicen para el cálculo del ratio, y a los múltiples tipos de capitales o recursos empleados, puedan obtenerse muchas clases de ratios de la rentabilidad empresarial. De todos modos, en el análisis se usen distinguir dos grupos de ratios de rentabilidad: los que intentan diagnosticar la rentabilidad económica del propio negocio y los que intentan diagnosticar la rentabilidad financiera, es decir, la que se lleva a su casa el propietario o accionista.

Si tomamos los dos documentos que hemos analizado conceptualmente: el balance y la CPG (cuentas de pérdidas y Ganancias) , y aplicamos sobre algunas de sus partidas, la técnica citada de los ratios, podemos proceder a calcular, medir y evaluar cada una de las rentabilidades de la empresa durante uno o varios periodos o ejercicios económicos.

Para ello hay que partir de cuatro parámetros que son los que básicamente conforman los conceptos de rentabilidad empresarial. En el cuadro se resumen los cuatro: cifra de ventas, activo total invertido, resultados de la actividad y capital o fondos propios de los accionistas; y además, como se relacionan para la obtención tanto de la rentabilidad económica como de la rentabilidad financiera.

Según el cuadro, dos serán rentabilidades operativas a analizar: la rentabilidad económica (RE) y la rentabilidad financiera (RF).



Los Parámetros de la Rentabilidad Operativa.

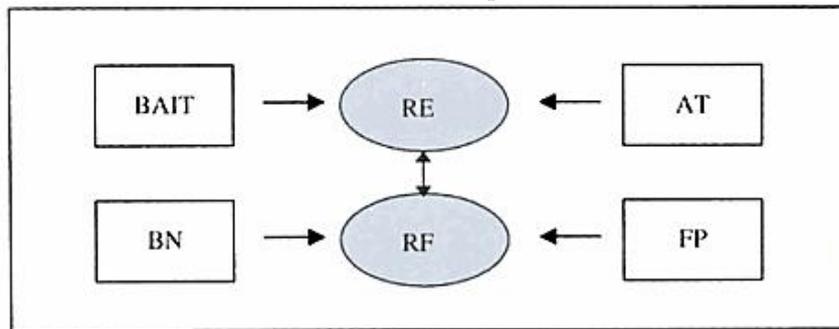


Figura 6; Conociendo un poco más sobre los parámetros de la rentabilidad operativa

Fuente: *Extraído de Eslava (2013) p. 107*

Teoría De La Rentabilidad y Solvencia De La Empresa

Para Eslava, (2013), "Indica que entre el mundo corporativo – directivo se emplea el termino beneficio, pero más aún el termino rentabilidad, puesto que se habla de que la empresa debe ser por encima de todo rentable". p.108 En relación a lo antes citado por Eslava, nos indica que todas las inversiones deben buscar ser rentable, por lo cual se observa la importancia de este concepto y de su trascendencia para conseguir el éxito en sea cual fuera la función directiva de la empresa. (Eslava, 2013 p.108)

Por otro lado cabe recalcar que no solo existe una versión de la rentabilidad, ya que suele distinguirse entre la "rentabilidad económica" y entre la "rentabilidad financiera". Del cual se puede decir:

Son dos versiones de la "rentabilidad operativa" que en general no suelen coincidir en la práctica, tal y como veremos más adelante. (Eslava, 2013 p.108)

Las dos dimensiones de la rentabilidad operativa:

- **Rentabilidad económica:** Rentabilidad de la empresa como negocio.
- **Rentabilidad financiera:** Rentabilidad que obtienen los propietarios a su inversión en la empresa.

De todos modos, el método más universalmente extendido es el de medir y evaluar la rentabilidad operativa a través del uso de determinados ratios

obtenidos a partir de ciertas cifras del balance y de la CPG (Cuenta de pérdidas y ganancias).

Análisis de la rentabilidad Económica (RE)

Para Eslava (2013), “Se entiende por rentabilidad económica la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria)”. p. 91

Según Eslava (2013), “La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto pasivo como a los propios accionistas de la empresa”. p. 92

Según la definición antes expuesta por Eslava (2013), esta dimensión económica de la rentabilidad es medida según un ratio que por su nivel de importancia toma diferentes denominaciones, como: ROI o ROA (Return On Investments o Assets). p. 92

Su representación es el siguiente:

$$\text{RE} = \text{BAIT} / \text{Activo} = \text{BAIT}/\text{AT}$$

Según Eslava (2013), En este ratio, “el BAIT o EBIT (Beneficio antes de interés e impuestos) representa la cantidad de soles que permanecen en la empresa cuando los gastos de la explotación son deducidos de los ingresos totales de la empresa directamente derivados de sus propias actividades de explotación, siempre antes de que sean pagados los interés **(I)** o gastos financieros y los tributos **(T)** o impuestos de sociedades”. p. 92.

Según Eslava (2013), el resultado obtenido al aplicar el ratio de rentabilidad Economía podría interpretarse como **“El beneficio generado por cada unidad monetaria de inversión realizada por la empresa”**. p. 94

Por lo cual, este indicador de rentabilidad mide como el equipo directo de una organización emplea sus activos para generar un beneficio en un determinado periodo.

La rentabilidad económica (RE)

Según Eslava (2013), para su cálculo se utilizan las tres principales variables operativas de la empresa:

Ingresos totales

Gastos totales

Activos totales empleados, y Se mide generalmente como ratio:

BAIT/AT. p. 93

Los generadores de la rentabilidad económica.

Para Eslava (2013), esta dimensión de la rentabilidad económica es muy relevante, puesto que mide la eficiencia de la parte directiva en la toma de decisiones, ya sea a nivel organizativa o económica, por lo cual es fundamental tener conocimiento de cuáles son los generadores de dicha R.E; ya que mientras mayor sea la misma, se reflejara positivamente para el futuro de la empresa. p. 91

Según Eslava (2013), “Entre los generadores, cabría identificar dos de ellos fundamentales que responden a las dos políticas generales de gestión que tiene toda empresa”. p. 92

Según Eslava (2013), Los generadores de esta dimensión de rentabilidad son medibles y evaluables a través de otros dos indicadores de rentabilidad:

Generadores de la RE

$$RE = \frac{BAIT}{AT} = \frac{BAIT}{VENTAS} \times \frac{VENTAS}{ACTIVO}$$

De modo que:

Rentabilidad económica = Margen de beneficio x Rotación de los Activos.

Para Eslava (2013), “la rentabilidad económica de la empresa puede ser impulsada a través de aquellas acciones operativas de margen de beneficios y/o bien la rotación de los activos”. p. 102

El ratio del Margen de beneficio (RV)

Según (Eslava, 2013) Este ratio, se denomina también como ratio de rentabilidad sobre ventas, el cual viene definido como:

$$RV = Margen = \frac{BAIT}{VENTAS} = \%$$

Donde, los resultados antes de impuestos se denota también como “margen de beneficio”, el cual mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, en otras palabras mide la rentabilidad de la ventas realizadas en un determinado periodo. p.92

Así mismo Eslava (2010), hace énfasis en que al desarrollar dicho ratio, nos guiará hacia el cumplimiento de un objetivo que contribuya a su incremento; esto se lograra siempre y cuando los gastos de explotación se hayan disminuido considerablemente. p. 94

Por ello, los principales generadores del margen vendrán por parte de BAIT:

Tabla 5

Los generadores del margen por la vía BAIT

Por los ingresos	Por los gastos
<ul style="list-style-type: none">• Aumento volumen• incremento precios	Reducción de: <ul style="list-style-type: none">• materiales• mano de obra• producción• comerciales• administración

Fuente: *Extraído de Eslava (2010) P. 94*

Según nos señala Eslava (2013), por esta vía del BAIT, “la generación de mayor rentabilidad a través del margen se deberá realizar a través de ponderar la relación de cada uno de los factores citados con el volumen de ventas” p.104

Por otro lado Eslava (2013), “indica que si el camino a seguir es el reducir gastos, se deberá definir cuál de ellos podrá incidir con mayor capacidad de éxito en la gestión del día a día”. p. 105

Los ratios del margen desglosados por cada concepto ayudaran así al equipo directivo a planificar, presupuestar y delegar responsabilidades en el control de la rentabilidad de las diferentes áreas funcionales bajo su dirección. Se pueden cuantificar los objetivos de todas y cada una de las áreas y calcular el efecto de una variación en cualquiera de los a ratios auxiliares sobre la rentabilidad vía margen. (Jaime. 2013 p. 92)

El ratio de rotación de activos (GA)

Para Eslava (2013), “El otro tipo de ratio que genera la rentabilidad económica es el que hemos definido como ratio de rotación o giro de los ratios y que mide por ello en veces y no en porcentaje”. P. 8

$$GA = Rotación = \frac{Ventas}{Activo Total} = \frac{Ventas}{AT} = Veces$$

Que identifica a la efectividad con que se utilizan los activos de la empresa o en otras palabras el “volumen de soles vendidos por cada sol invertido.

Eslava (2013), “nos da a conocer que aunque no suele ser identificado por muchos directivos, con la rentabilidad económica, debemos manifestar nuestra opinión de que su contribución a la RE puede ser tan relevante o más que la del margen de la explotación”. p. 96

Según Eslava (2013), “al igual que con el margen de explotación, también este ratio puede ser desglosado en sus correspondientes generadores: Activos fijos, inventarios (existencias), Cuentas a cobrar (clientes).” p. 94

Conforme a estos generadores puede apreciarse como para incrementar la RE, el equipo directivo de la empresa debe gestionar también el balance. Igualmente cabe introducir en muchos directivos la idea de que cuando no es posible aumentar el BAIT en una empresa, la alternativa de incrementar la RE se ve en la obligación de disminuir los activos totales, no invertir. (Eslava, 2013 p. 92)

La pirámide de DUPONT

Tomando como referencia los ratios que se han explicitado para el análisis de la rentabilidad económica, y para propiciar la evaluación global sobre la actividad de su propia compañía, por lo que se dice que:

Los directivos de la empresa Du Pont crearon la conocida pirámide de DUPONT, por su forma de representar la relación que existe entre los diversos ratios que evalúan la rentabilidad económica en pirámide.

En un primer nivel se descompone el ratio de rentabilidad económica en dos factores o ratios: margen y rotación. En un segundo nivel de desagregación se observa que la rentabilidad económica se puede ver afectada tanto por cualquier partida de la cuenta de pérdidas y ganancias – a través del margen – como por variaciones en las partidas del Balance, a través de la rotación. (Eslava, 2013) p. 93

Análisis de la rentabilidad Financiera

Para Eslava (2013), como se indicaba al inicio del capítulo, el otro ratio por excelencia que también mide la rentabilidad operativa es el ratio de la rentabilidad financiera, que hemos definido como:

$$RF = \frac{BENEFICIO NETO}{PATRIMONIO NETO} = \frac{NB}{PN} = \%$$

En el numerador expresaría el Beneficio después de tributos (tras pagar el impuesto de sociedades) o beneficio Neto (BN) que en un periodo tendría la empresa a través de la gestión directiva de su CPG (Cuentas de Pérdidas y Ganancias) y el porcentaje que dicho

beneficio representa sobre los capitales aportados por los accionistas o propietarios (PN). (Eslava, 2013 p. 105)

Eslava (2013), recalca que; “si la rentabilidad Económica (RE) tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa. p.98

Para Eslava (2013), este ratio “mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representando para ellos, en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas” p. 98

Según Eslava (2013), “En síntesis este indicador se trata de un beneficio calculado periódicamente y que tiene en cuenta la estructura financiera de la empresa”. p. 100

Con respecto a los recursos empleados, se centra exclusivamente en los recursos o capitales propios como representación más adecuada de las inversiones realizadas por los propietarios.

Es decir, el denominador del indicador (patrimonio neto) se trabaja en base a las aportaciones de los propietarios para constitución de la empresa, así como en las sucesivas aportaciones ante nuevas ampliaciones de capital y los beneficios generados durante la vida de la empresa y no repartidos. En otras palabras, por el conjunto de las inversiones que contablemente aparecen reflejadas en la masa de neto patrimonial y que hemos denominado recursos o capitales propios. (Eslava, 2013 p. 102).

Las dos formas de cálculo de la Rentabilidad Financiera (RF)

En muchas ocasiones, al utilizar este ratio para comprar R.F entre empresas o destinos de inversión del capital propio (FP) se suele utilizar dos modalidades del ratio, según se quiera considerar o no el efecto

impositivo. Así, se suele distinguir entre el ratio de rentabilidad financiera bruta:

$$RF (b) = \frac{\textit{Beneficio antes Tributos}}{\textit{Patrimonio Neto}} = \frac{BAT}{PN}$$

Y el ratio de rentabilidad financiera neta, que vendría representado por:

$$RF (n) = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Patrimonio Neto}} = \frac{BN}{PN}$$

De tal modo que se utilizara uno u otro, según convenga, teniendo en cuenta que efectivamente el directivo no tiene excesiva capacidad de actuar sobre el efectivo impositivo derivado del devengo del impuesto de Sociedades.

En cualquier versión, para muchos financieros este ratio es el más importante en finanzas corporativas o empresariales. Al medir los beneficios que queda para repartir a los accionistas, un ratio alto significara éxito en los negocios, ya que generara un alto precio de las acciones y facilitara en consecuencia la aportación de nuevos recursos financieros, un buen ratio de rentabilidad financiera es sinónimos de empresa floreciente y creciente, y ello, en el ámbito de la economía total, representaría un mayor nivel de inversión industrial, mayores índices de empleo y una espiral de buenas vibraciones para el crecimiento económico de los países.

2.4. Definir Términos básicos

Proceso

Para Chiavenato (2001) “Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia”. p. 26

Procesos Logísticos

Según Castellanos (2015), “La gestión de los tres grandes procesos logísticos de la cadena de suministros a saber: el abastecimiento, la producción y la distribución”. P. 48

Aprovisionamiento

Según Catellanos (2015), “La gestión de asegurar el abastecimiento de mercancías necesarias para la producción, con el fin de evitar los faltantes ante los clientes”. p.49

Producción

Según Catellanos (2015), “es la parte donde se gestionan los flujos físicos y administrativos de la transformación de los materiales, el ensamble de las piezas y elementos y, el almacenamiento de productos terminados, con el fin de colocarlos para su distribución”. p.51

Distribución

Según Catellanos (2015), es “Organizar la distribución y transporte de los productos, a fin de cubrir la demanda del mercado y llevarlos hasta su destino final”. P. 52

Rentabilidad Económica

Para Eslava (2013), “es la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria)” p. 89

Rentabilidad Financiera

Según Eslava (2013), “Mide la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa”. p. 94

Restaurant

“Son aquellos establecimientos que expenden comidas y bebidas preparadas al público en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones señaladas en el reglamento de restaurantes en el Perú y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes”. (MINCETUR-PERU)

CAPITULO III

MARCO

METODOLOGICO

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente estudio, según su enfoque o tendencia, es investigación cuantitativo, ya que la investigación requiere de la recolección y estudio de los indicadores cuantitativos que se obtendrán al aplicar herramientas de medición, para la formulación de hipótesis en relación a la influencia del Proceso Logístico en la Rentabilidad del Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”.

Según su profundidad, es una investigación descriptiva – propositiva; porque perseguiremos describir el proceso logístico actual y proponer mejoras para incrementar la rentabilidad del restaurant.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de nuestra investigación es Transversal, ya que recogeremos información tal y como se muestren en el momento dado. Así mismo, será No experimental, pues no realizaremos modificaciones intencionadas sobre las variables.

M → O → P

Donde:

M= La muestra

O = Objetivo

P= Propuesta

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para Ñaupas (2014) La población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación a través de las diferentes técnicas que el investigador crea conveniente.

La población está conformada por 11 personas (9 trabajadores, 1 administradora y la propietaria) del restaurant típico “El Lambayecano”.

POBLACIÓN	
Gerentes General (Propietaria)	01
Administradora	01
Cheff	01
Ayudante De Cocina	02
Mozo	03
Barman	01
Limpieza	01
Cajera	01
TOTAL POBLACIÓN	11

Cabe recalcar que para el año 2017 se realizó un recorte de personal, por lo cual la población total es de 7 personas, que laboran en dicho establecimiento

3.2.2. Muestra

Ñaupas (2014) afirma que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población que al ser seleccionado por los métodos que el investigador considere, tendrán la representatividad del universo.

Al ser una población reducida, se consideró tomar como muestra las 11 personas que conforman el restaurant en su totalidad.

*Cabe recalcar que para el año 2017 se realizó un recorte de personal, por lo cual la población total es de 7 personas, que laboran en dicho establecimiento.

Tabla 6

Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.602	19

Fuente: Extraído de IBM SPSS Statics 22

3.3. Variables

Variable Independiente: **Proceso Logístico**

Para Castellanos (2015) éste proceso es tan sólo una parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla de forma efectiva y eficiente todos los departamentos y recursos desde un punto de origen hasta el destino final con el único objetivo de satisfacer a los clientes. P. 12

Variable dependiente: **Rentabilidad**

Según Eslava (2013): La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. P. 23

3.4. Operacionalización.

Tabla 7.

Variable Procesos Logísticos.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICA	
INDEPENDIENTE	APROVISIONAMIENTO	Planeación	¿Cuántas veces a la semana realiza la compra de insumos?	Encuesta	
			¿Cuenta con un presupuesto establecido para la compra de insumos?	Entrevista	
		Compras	¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos?		
			¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos en el restaurant?	Encuesta	
			¿Los productos son entregados en las condiciones ideales?		
			¿Cómo selecciona a sus proveedores?	Entrevista	
		Almacenamiento	¿Existen las condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura necesarias para el almacenamiento de los insumos?		
			¿La empresa cuenta con una oficina donde se coordina las operaciones en el almacén?		
		PRODUCCIÓN	Transformación	¿Existe una estandarización de las recetas, es de conocimiento de todos los cocineros.?	
				¿Existen las condiciones de infraestructura, higiene y seguridad necesarias en el área de cocina para que se desarrolle con normalidad el proceso productivo?	Encuesta
¿Cuál es el tiempo promedio para la preparación de los platos a la carta?					
		Ensamble	¿El chef emplea procedimientos de presentación y montaje adecuados en sus platos?		

DISTRIBUCIÓN

	¿Existe coordinación entre el área de cocina y el personal de atención al cliente?	
Previsión	¿Conoce usted las normas de protocolo y etiqueta de un mesero?	
Movilización	¿El mobiliario (sillas, mesas, platos, utensilios, vasos y charolas) del restaurant, se encuentra en las condiciones adecuadas (higiene y seguridad) para la atención al cliente?	
		Encuesta
Preparación	¿Conoce usted los procedimientos de montaje a la carta en el restaurante?	
	¿Considera suficiente la cantidad de personal para la atención de todas las mesas en horas de alta concurrencia?	Cuestionario
		Entrevista
Transporte	¿Conoce usted las técnicas o tipos de servicios en la mesa?	
	¿Tiene usted establecido un protocolo de servicio a la mesa?	Guía de entrevista

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 8
Variable *Rentabilidad*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICA
RENTABILIDAD	RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI)	Ratios de Margen de Beneficio	¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?	<i>Entrevista</i>
			¿Cuáles son los platos más consumidos por los clientes?	<i>Encuesta</i>
			¿Cuáles son los platos que generan mayores ganancias?	
		¿Cuál ha sido la evolución histórica de las utilidades en los últimos años?		
	RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)	Rotación de los Activos	¿Los costos por mantenimiento de los activos (instrumentos de cocina y maquinaria) de la empresa son elevados?	<i>Análisis</i>
			¿El nivel de gastos ha variado en relación a las ventas?	
		Beneficio	¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?	<i>Entrevista</i>
			¿El beneficio neto obtenido es suficiente con relación a las Ventas?	<i>Análisis</i>
			¿Cuál es el punto de equilibrio, en cuanto a nivel de costos y ventas en el restaurante?	
			¿Qué estrategias está considerando usted para hacer crecer su negocio o expandirse en el mercado?	<i>Entrevista</i>
Fondos Propios	¿En cuánto tiempo se logró recuperar lo invertido por los propietarios para la realización del restaurant?	<i>Análisis</i>		

Fuente: *Elaboración Propia*

3.5. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Método

Para la realización de la presente investigación, con el fin de obtener resultados, fiables, se aplicarán los siguientes métodos: Inductivo – Deductivo.

Método Inductivo

Para Baena (2014) el método inductivo es una extensión que conlleva desde los elementos aislados hasta la ley general, esto significa que: cimentada en la destreza de algunos casos de un fenómeno, prosigue a abrir paso a una nueva ley que abarque todos los elementos de una misma especie.

Es **inductivo** porque identificaremos la situación actual del restaurant mediante un análisis de los procesos logísticos y de los indicadores de rentabilidad, que nos permitirá formular una propuesta de mejora en relación a los problemas identificados.

Método Deductivo:

De la misma forma, Baena (2014) señala que el método deductivo empieza por la generalidad de las ideas hasta la especialización de elementos particulares y, por tanto no genera un pormenor. Una vez reconocidos los supuestos y las aclaraciones, los teoremas y demás casos individuales denotan claridad y precisión.

Deductivo, puesto que partiremos de lo general a lo particular; ya que de la propuesta elaborada daremos solución a cada problema que se desprende de los procesos logísticos y la rentabilidad del Restaurant.

Es importante resaltar que: mientras la deducción implica certidumbre y exactitud; la inducción implica probabilidad.

3.5.2. Técnicas

Observación

La técnica de la observación, es la reina de las técnicas de investigación social y por ende de la investigación pedagógica y educacional; en relación a esto se puede decir que:

“Es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato.” (Ñaupas, 2014 p. 201)

Mediante esta técnica podremos determinar las condiciones en las que se desarrolla el proceso logístico en el restaurant, así mismo, a través de los documentos otorgados, podremos observar la situación económica y financiera de la empresa.

Encuesta

Baena (2014) nos dice que una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Por ello se le considera un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación

Es así, que contamos con una encuesta compuesta por 17 preguntas dirigidas a los 09 trabajadores de la parte operativa de la empresa, la cual permitirán obtener información veraz de la situación actual del restaurant.

Entrevista

Para (Ñaupas, 2014), la entrevista es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado.

Es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas que compruebe la hipótesis de trabajo. (p.219)

Nuestra técnica, está Conformada por 6 preguntas, y dirigidas exclusivamente a la propietaria y a la gerente del restaurant, tendrán la finalidad de recopilar información que permita conocer si el proceso logístico influye favorablemente en la rentabilidad del restaurant.

3.5.3. Instrumento

Cuestionario.

(Ñaupas, 2014) señala que; el Cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, cuya finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. (p. 211)

La formulación de este instrumento permitirá recabar información desmenuzada de acuerdo a los objetivos que se plantean conseguir. Sin embargo, no podrá ser aplicada sin que antes haya sido analizada meticulosamente, comprobada y validada por especialistas en la materia.

Guía de Entrevista

Ñaupas (2014) define a la guía de entrevista como:

“La herramienta que sirve a la técnica de la entrevista, que consiste en una hoja simple impresa o no impresa que contiene las preguntas a formular al entrevistado, en una secuencia determinada.” (p. 223)

Consiste en un diálogo entre los estudiantes (entrevistadores), la gerente general y la propietaria (entrevistados) donde se plantearán preguntas relacionadas a su proceso logístico y su actual rentabilidad con la finalidad de obtener respuestas abiertas que permitan un mejor estudio del problema planteado.

Guía de observación: Como registro, este instrumento nos permitirá visualizar y describir cómo se viene realizando el proceso en la

organización y el comportamiento de cada individuo que participe en la misma.

3.6. Procedimiento para la recolección

3.6.1. Elaboración de la encuesta

Para recolectar los datos necesarios para el estudio, se solicitará un permiso previo a la Sra. Ana Chayan Coloma, administradora del local, junto a los trabajadores, en horarios coordinados con los mismos.

El procedimiento para la recolección de datos utilizados en la investigación fue el siguiente:

1° Primero seleccionamos un instrumento de medición que sea válido y confiable, por ello trabajaremos con el cuestionario. En esta fase se definirán los recursos y tiempo que se emplearán para la recolección de datos.

2° Como segundo paso, aplicaremos el instrumento de medición (cuestionario) previa preparación de los encuestadores.

3° Por último se seleccionara un programa estadístico en el cual se digitará los datos obtenidos para proceder a la tabulación y así obtener tablas, gráficos como resultado de la aplicación de instrumentos. Se realizará una cuantificación de las respuestas obtenidas de nuestra muestra, así como la tabulación y análisis de los mismos.

3.6.2. Desarrollo de la encuesta

La encuesta sobre el proceso logístico será aplicada a toda la población conformada por los 11 miembros del restaurant típico “El Lambayecano” EIRL. La encuesta de rentabilidad será aplicada solo a la administradora, quien cuenta con la información en relación al tema.

3.7. Plan de análisis estadístico de datos

Para realizar el análisis estadístico y la interpretación de los resultados, se utilizó Microsoft Excel 2010 y SPSS 18, debido a su simplicidad, confiabilidad en la cuantificación de datos estadísticos y fiabilidad de las preguntas.

3.8. Principios éticos

Consentimiento informado: Se obtuvo información para la investigación previa coordinación con la gerente general del restaurant, presentando los documentos que autoricen acceder a la información pertinente para el desarrollo del presente estudio.

Confidencialidad: Los investigadores se comprometen en resguardar la información otorgada por la empresa, usándola correctamente para fines de la investigación.

Observación participante: Se actúa con prudencia en el acopio de los datos asumiendo la responsabilidad ética para todos los efectos.

3.9. Criterios de rigor científico

Aplicabilidad: Puesto que es aplicable a otras investigaciones relacionadas

Consistencia: Elevado índice de fiabilidad en las herramientas que permiten vincularse con los índices de las variables.

Neutralidad: La investigación se efectuó de manera unilateral sin que se vincule con los resultados que arrojan desde la perspectiva del investigador.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los procesos logísticos en el restaurant típico “El Lambayecano” S.R.L. – Lambayeque

Tabla 9

Nivel de los Procesos logísticos en el restaurant típico “El Lambayecano”

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	14	14	14
Bueno	1	14	14	29
Muy bueno	5	71	71	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

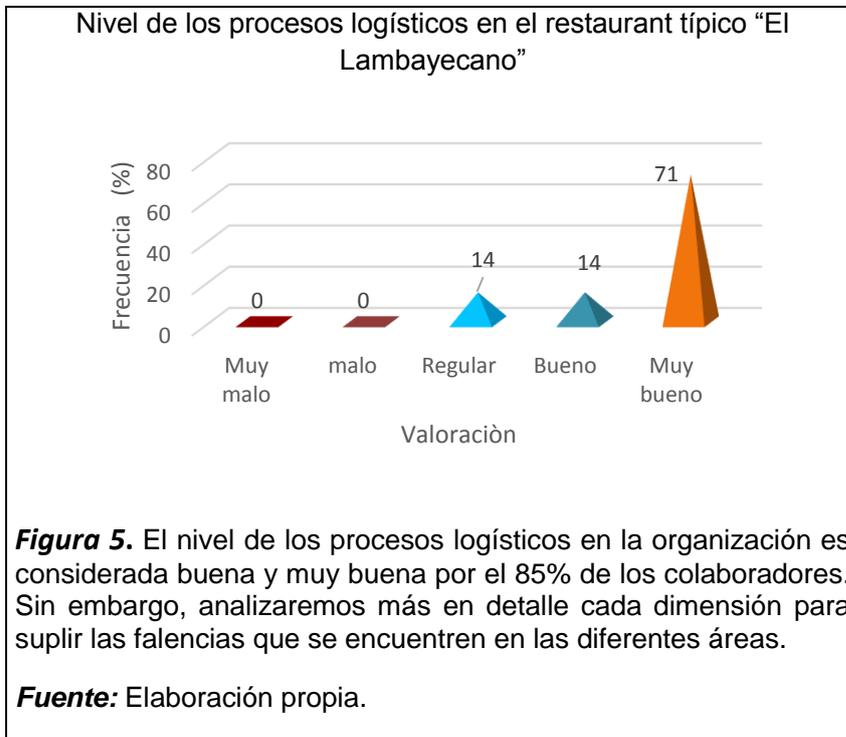


Tabla 10

Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión aprovisionamiento en el restaurant típico “El Lambayecano”

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	14	14	14
Bueno	4	57	57	71
Muy bueno	2	29	29	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

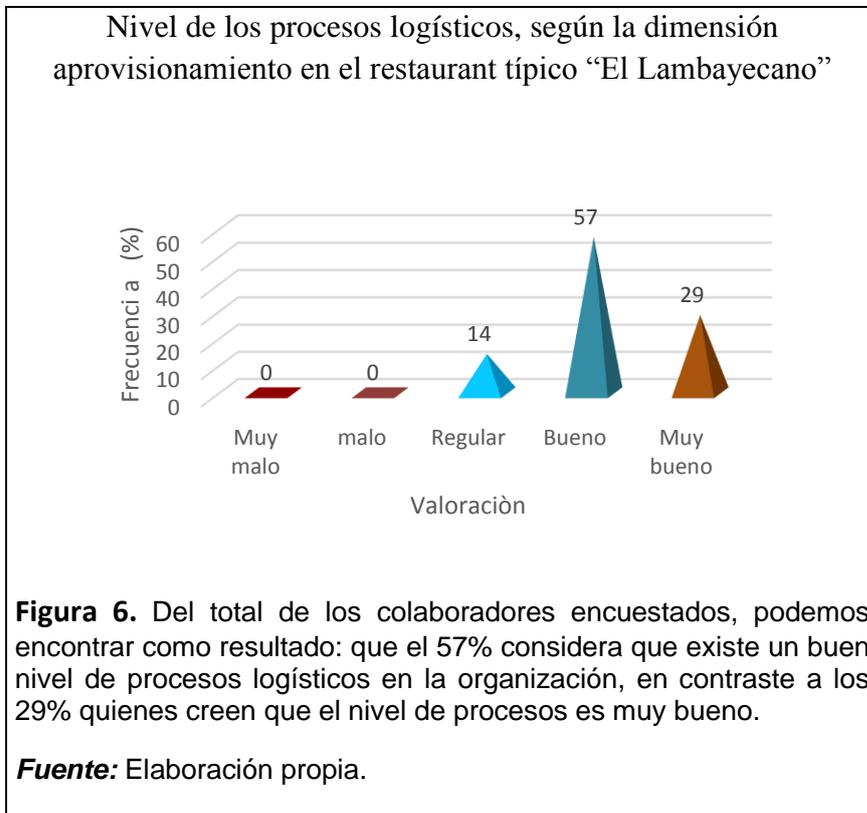


Tabla 11

Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión producción en el restaurant típico “El Lambayecano”

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	1	14	14	14
Regular	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0
Muy bueno	6	86	86	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

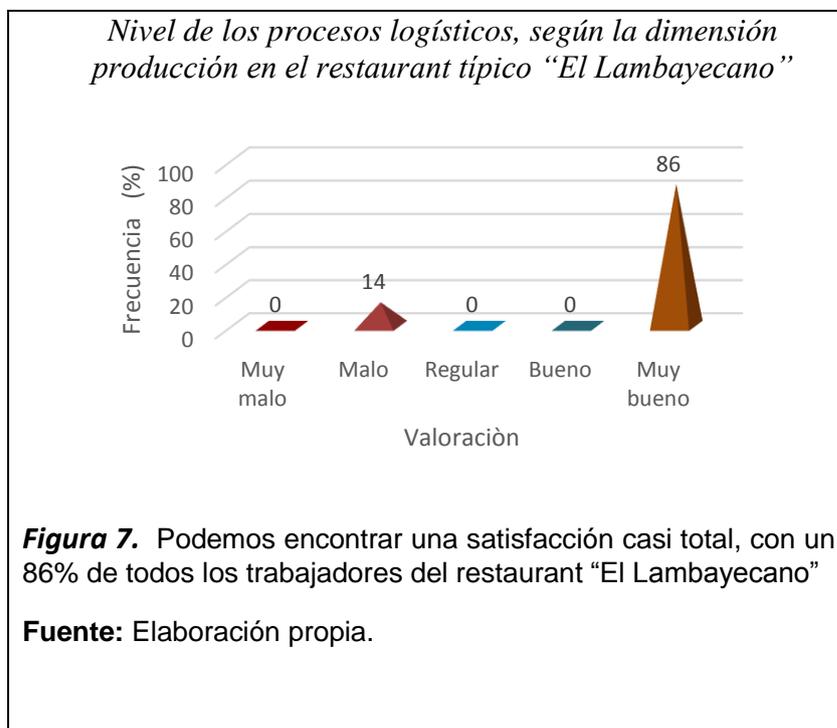
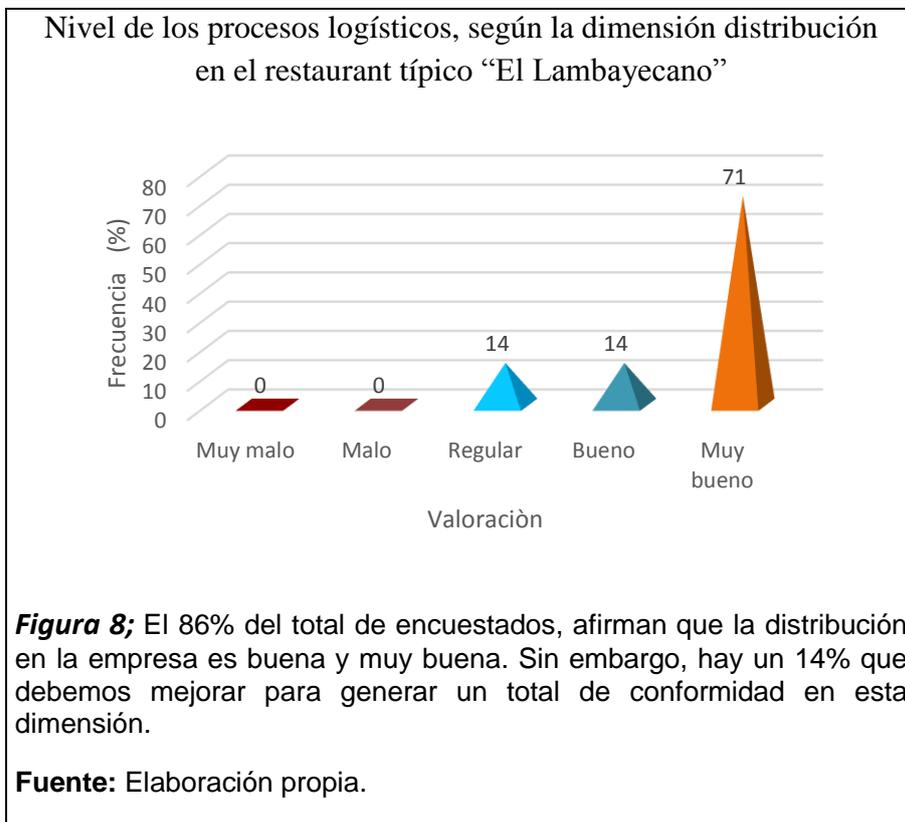


Tabla 12

Nivel de los procesos logísticos, según la dimensión distribución en el restaurant típico “El Lambayecano”

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	1	14	14	14
Bueno	1	14	14	29
Muy bueno	5	71	71	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración propia.



4.2. Resumen del nivel de procesos logísticos según dimensiones en el restaurant típico “El Lambayecano”

Tabla 13

Nivel de proceso Logísticos, según Dimensiones.

PROCESO LOGÍSTICO	DIMENSIÓN		
	APROVISIONAMIENTO	PRODUCCIÓN	DISTRIBUCIÓN
Valoración			
Muy malo	0	0	0
Malo	0	14	0
Regular	14	0	14
Bueno	57	0	14
Muy bueno	29	86	71
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

4.3. Análisis del nivel de los procesos logísticos en el restaurant típico “El Lambayecano”

Tabla 14

Descripción de la población por Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	4	57	57	57
Femenino	3	42	42	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

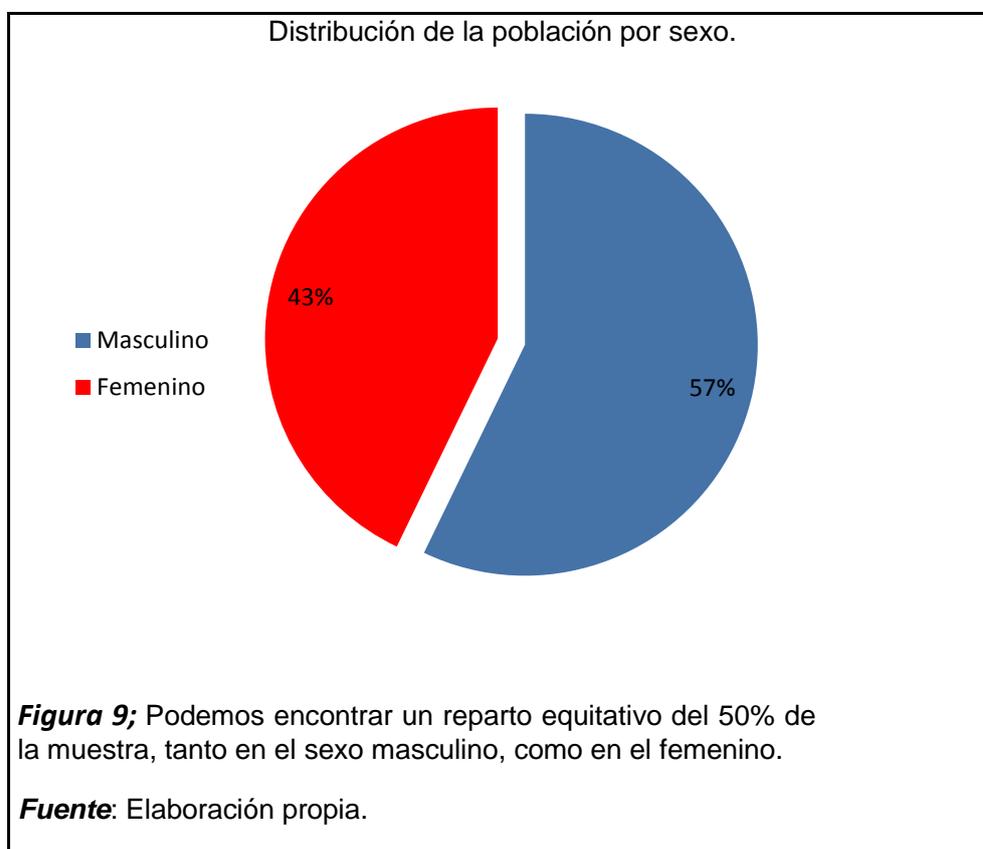


Tabla 15

Capacitación en la Empresa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	43	43	43
Casi Siempre	1	14	14	57
Pocas veces	3	43	43	100
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

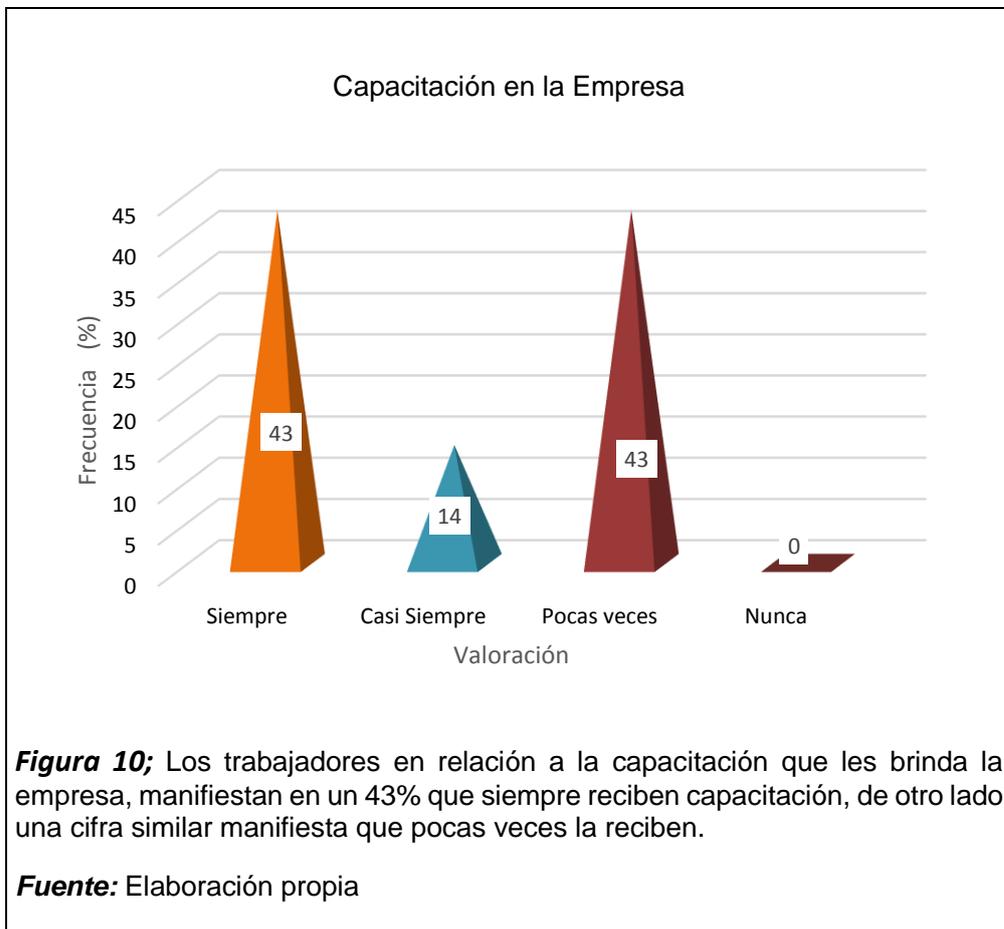


Tabla 16

Compra de insumos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 vez a la semana	0	0	0	0
2 veces a la semana	3	43	43	43
3 veces a la semana	1	14	14	57
4 a más	3	43	43	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

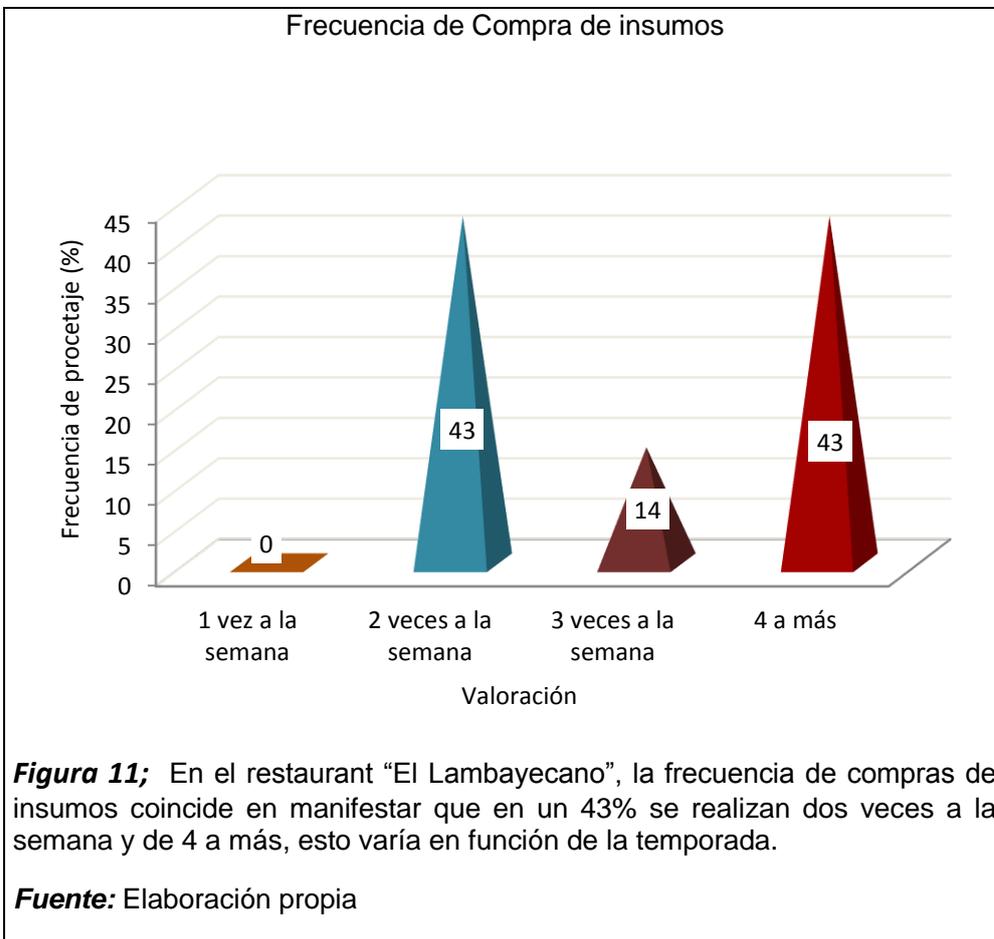


Tabla 17

Entrega oportuna de productos por proveedores.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	43	43	43
Casi Siempre	4	57	57	100
Pocas veces	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

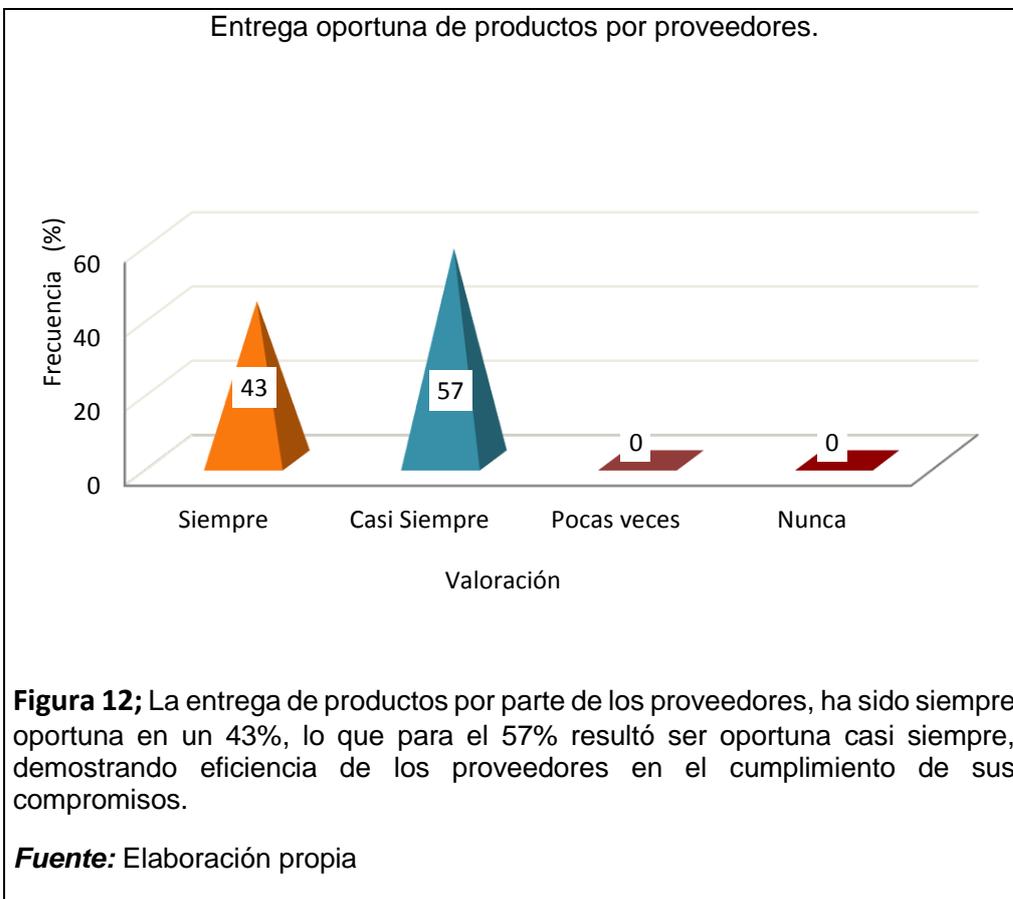


Tabla 18

Capacidad de productos requeridos en el restaurant por proveedores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	29	29	29
Casi Siempre	4	57	57	86
Pocas Veces	1	14	14	100
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

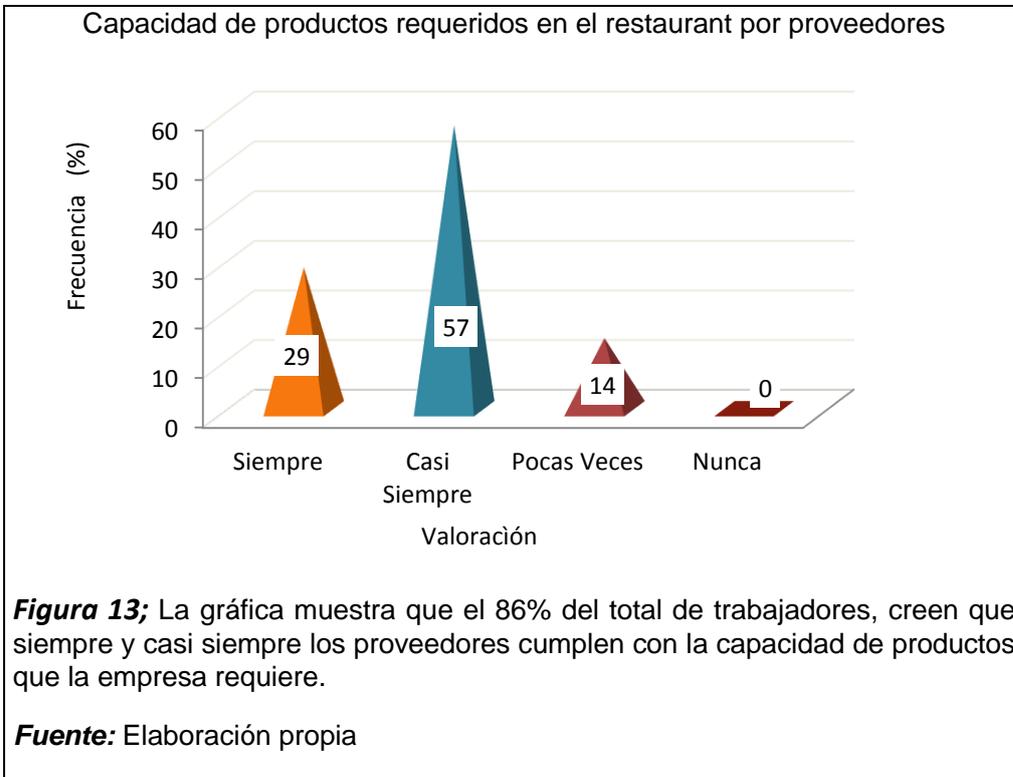


Tabla 19

Productos entregados en condiciones ideales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100	100	100
No	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

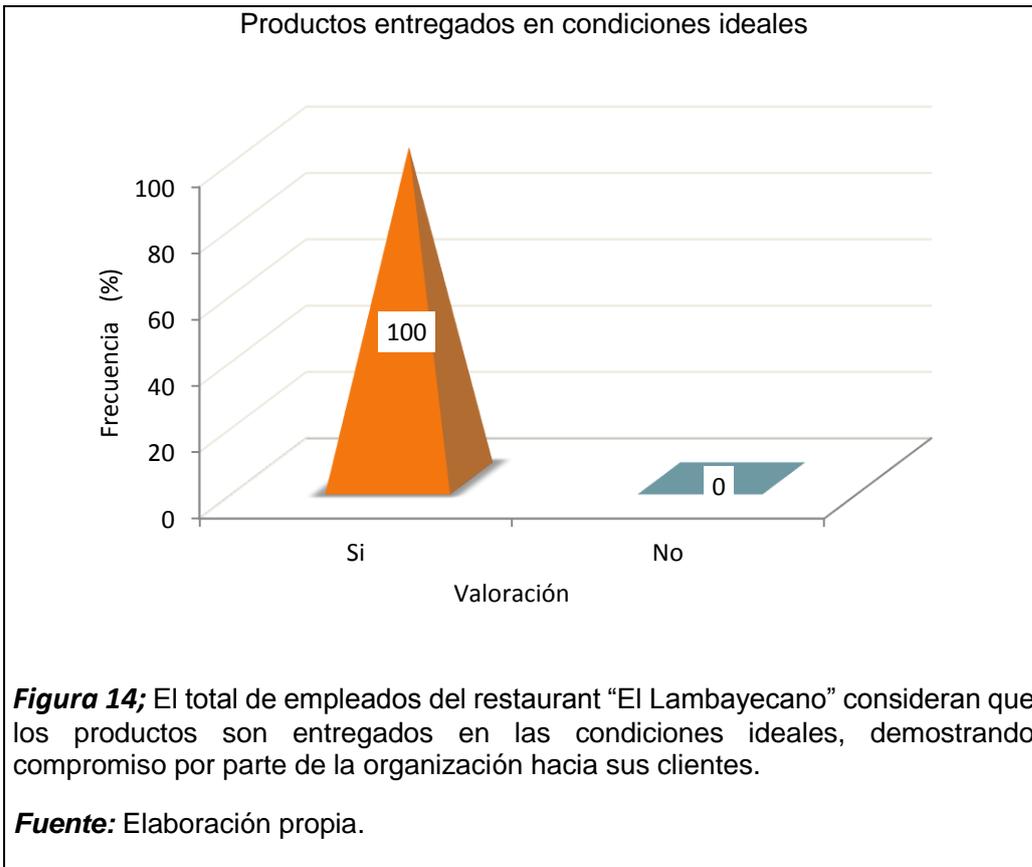


Figura 14; El total de empleados del restaurant “El Lambayecano” consideran que los productos son entregados en las condiciones ideales, demostrando compromiso por parte de la organización hacia sus clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura para almacenamiento de insumos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	86	86	86
No	1	14	14	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

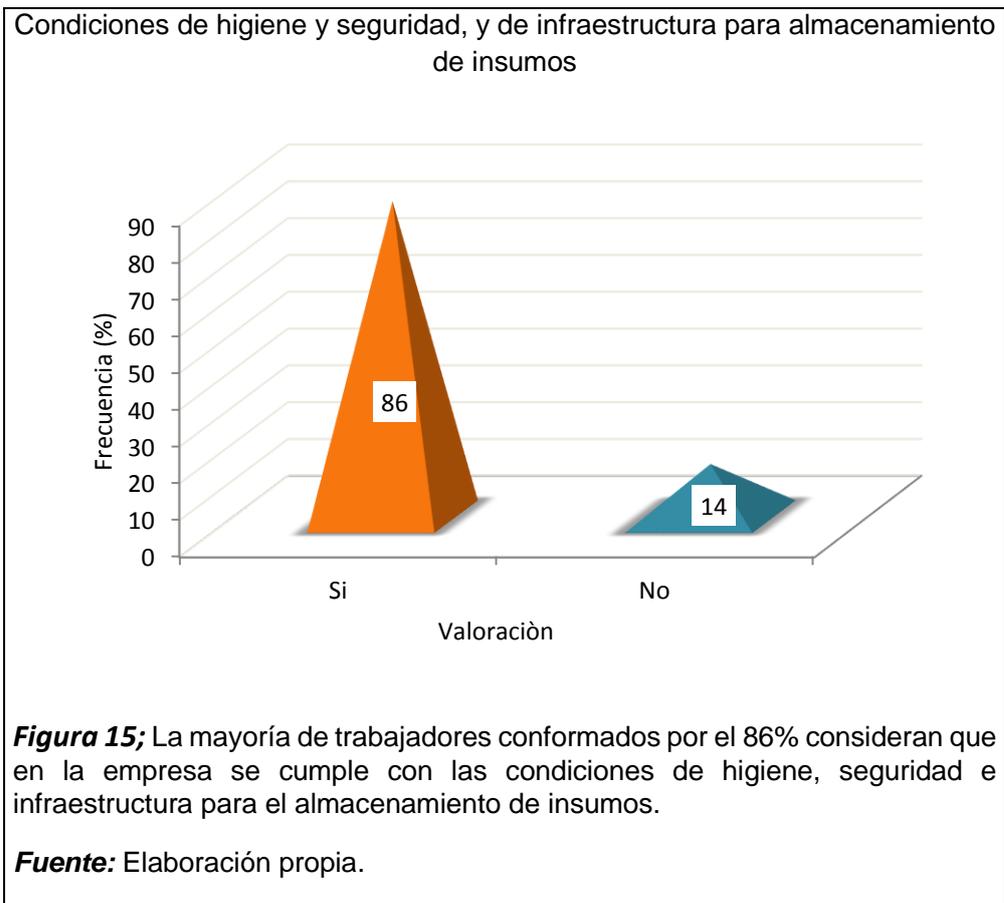


Tabla 21

Área de coordinación de operaciones en almacén

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	29	29	29
No	5	71	71	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

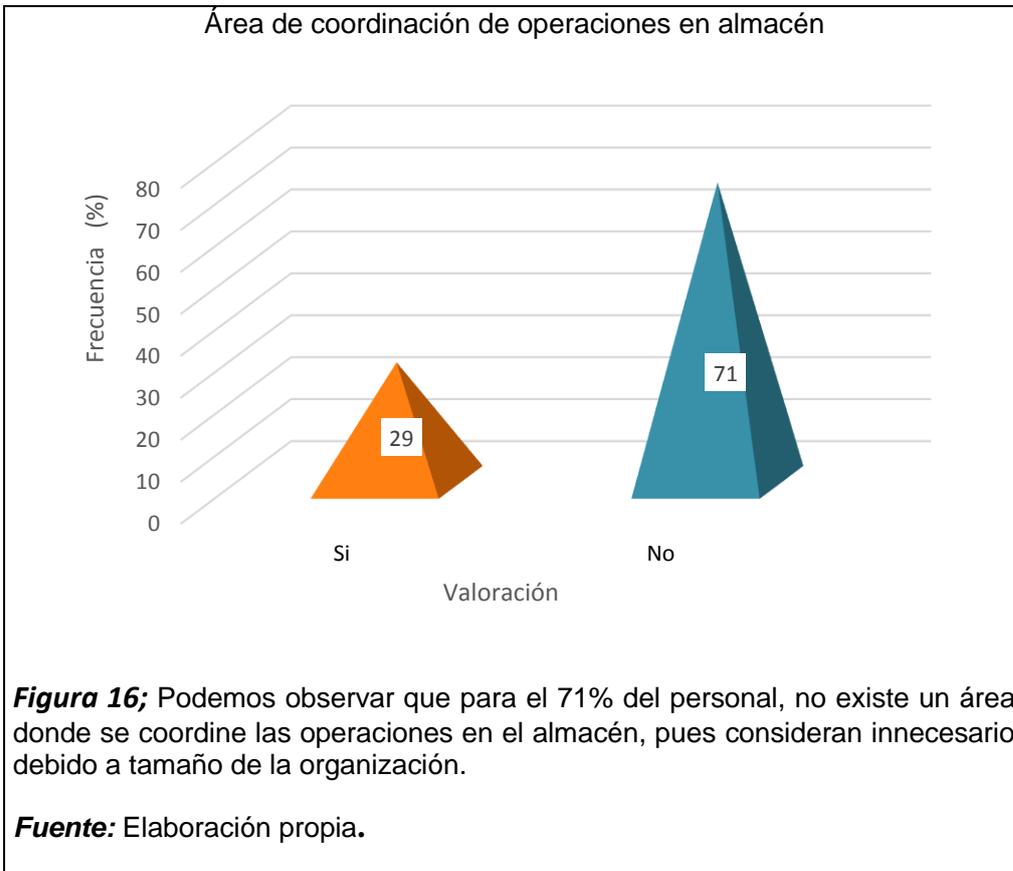


Tabla 22

Estandarización de recetas y conocimiento de la misma por los cocineros

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	86	86	86
No	1	14	14	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

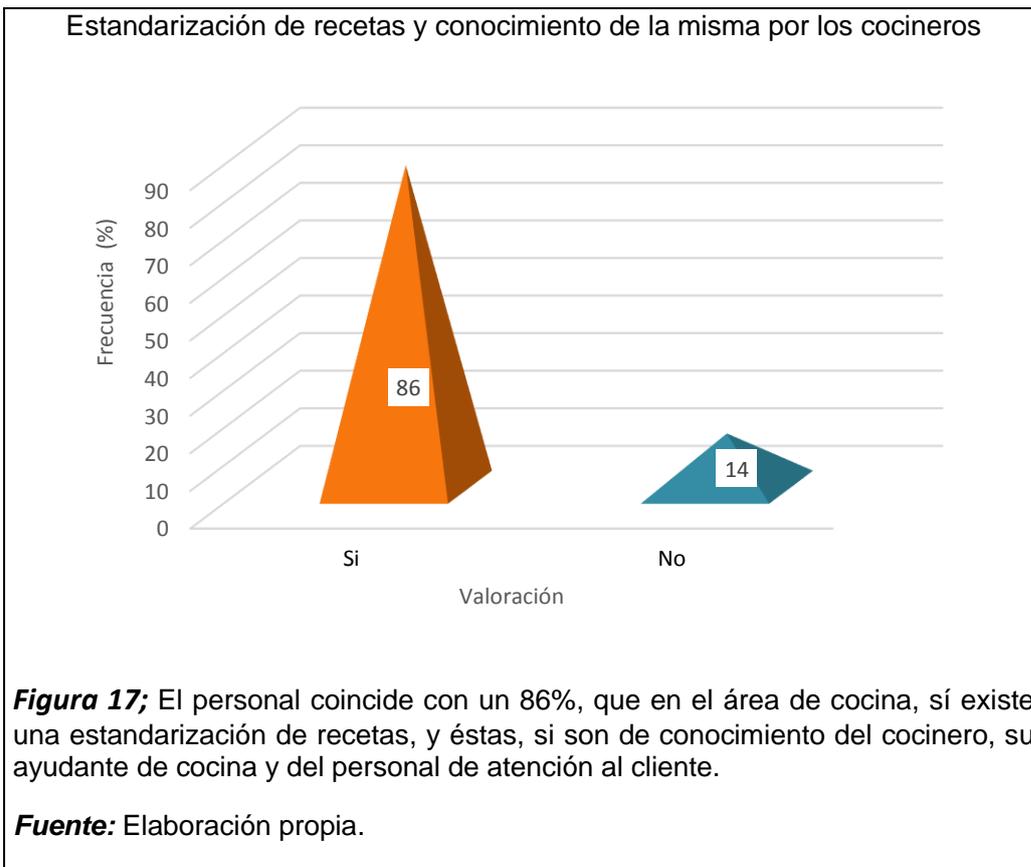


Tabla 23

Condiciones de Infraestructura, higiene y seguridad en el área de cocina

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	71	71	71
Casi Siempre	1	14	14	86
No Sabe/ No opina	1	14	14	100
Pocas veces	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

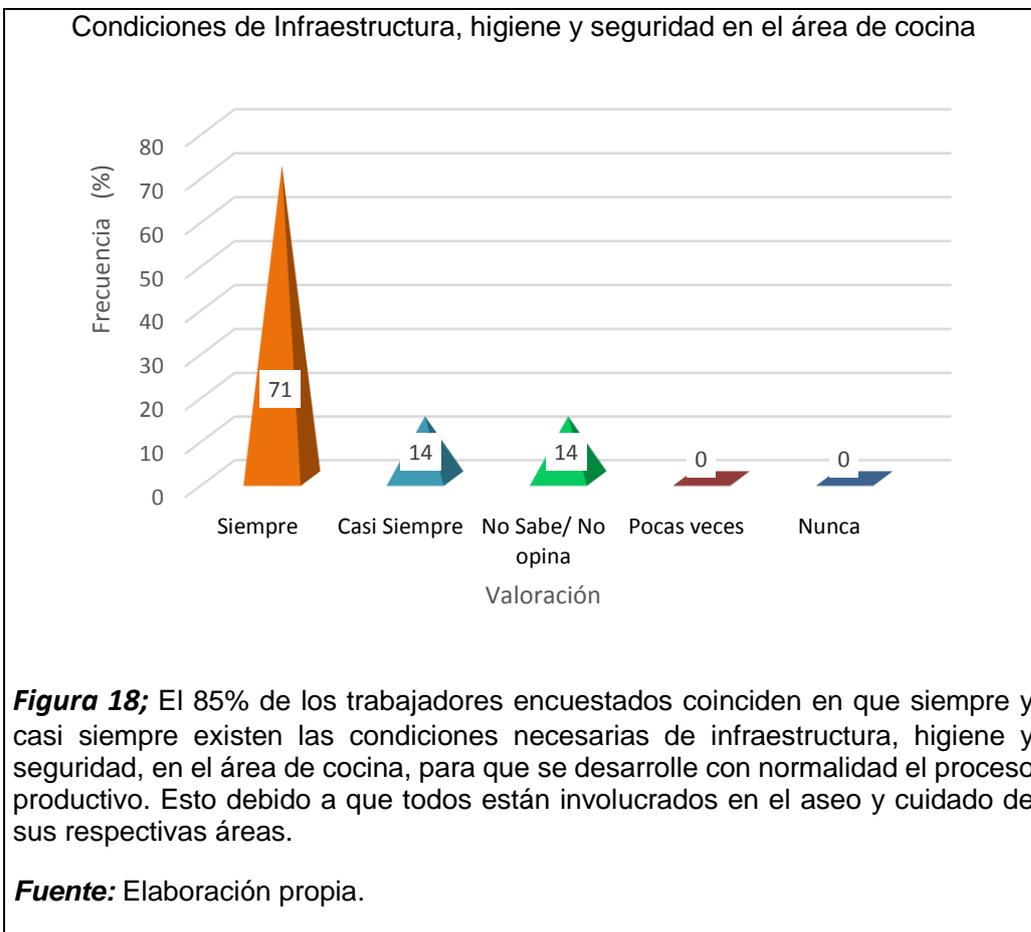


Tabla 24

Tiempo promedio de preparación de platos a la carta

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5-10 Min	0	0	0	0
11-15 Min	2	29	29	29
16-20 Min	1	14	14	43
20 a más	4	57	57	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

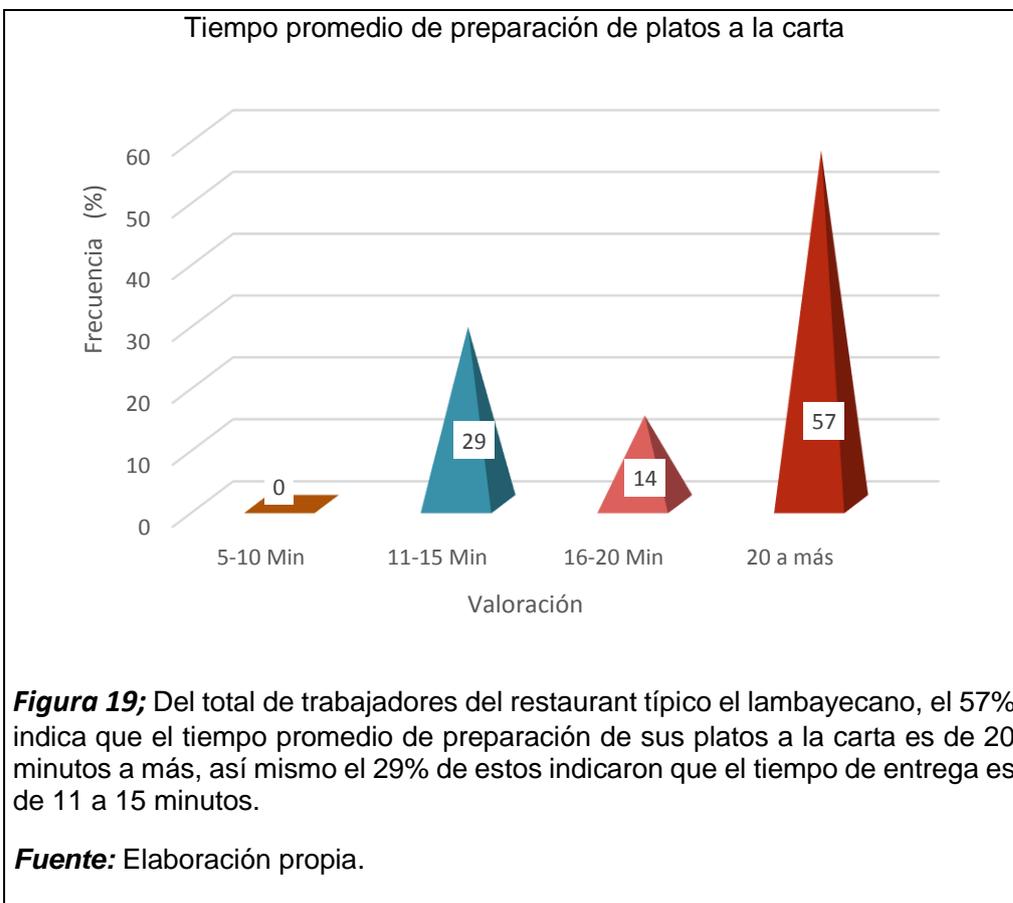


Tabla 25

Procedimientos del chef en la presentación y montaje de platos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	71	71	71
En gran medida	1	14	14	86
No Sabe/No opina	1	14	14	100
Pocas veces	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

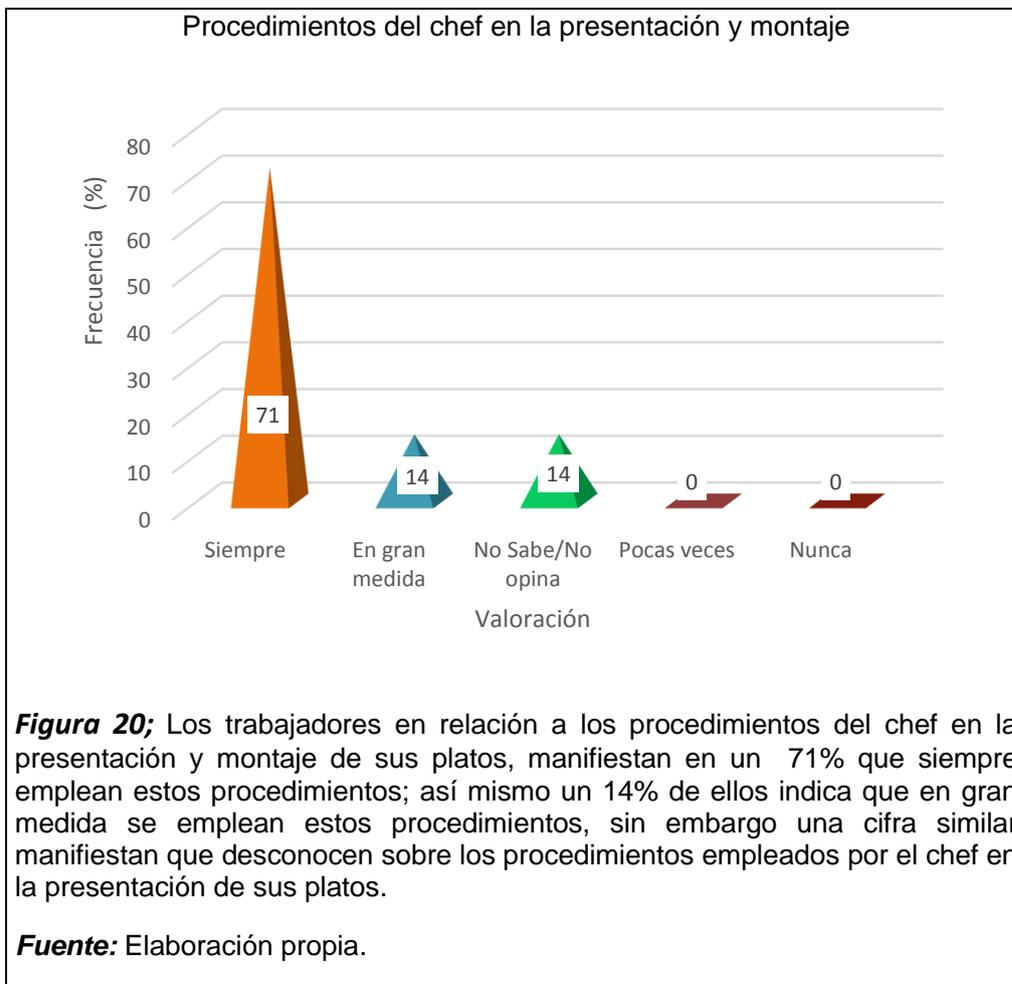


Tabla 26

Coordinación entre cocina y personal de atención al cliente

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total coordinación	5	71	71	71
Coordinación parcial	2	29	29	100
Poca Coordinación	0	0	0	0
Descoordinación total	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

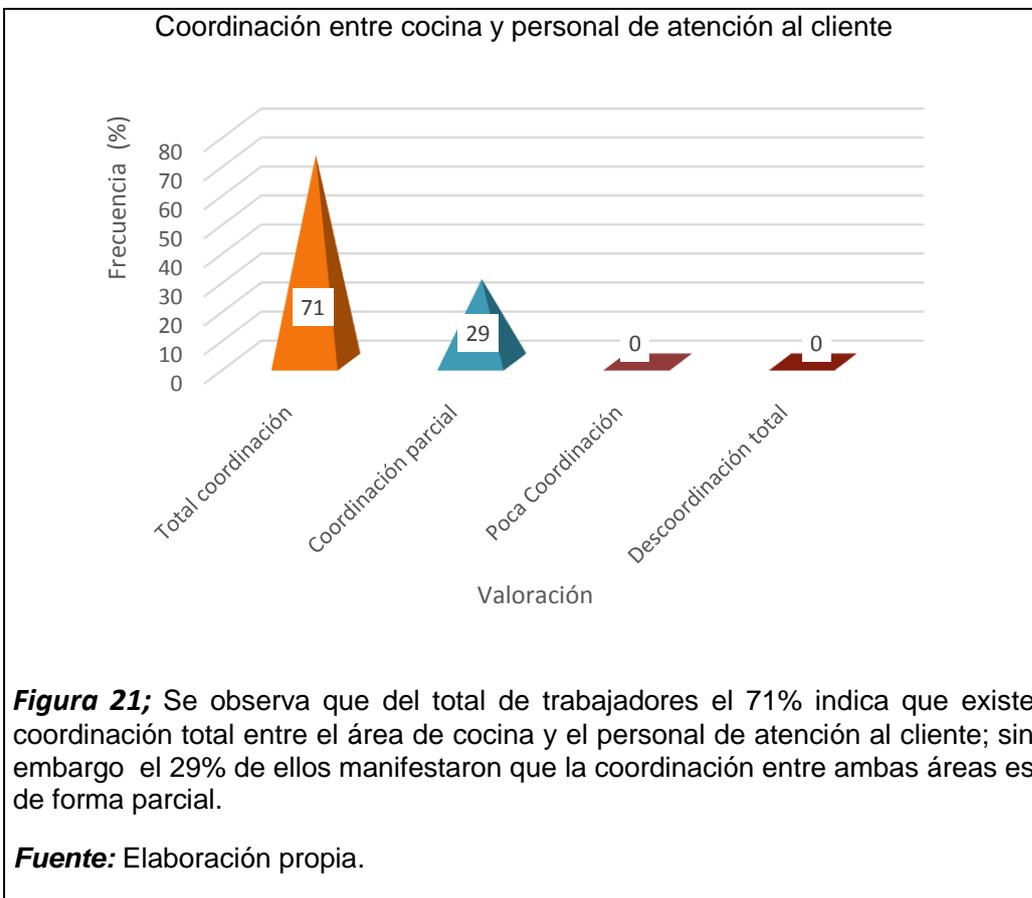


Tabla 27

Normas de protocolo y etiqueta

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	86	86	86
No	1	14	14	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

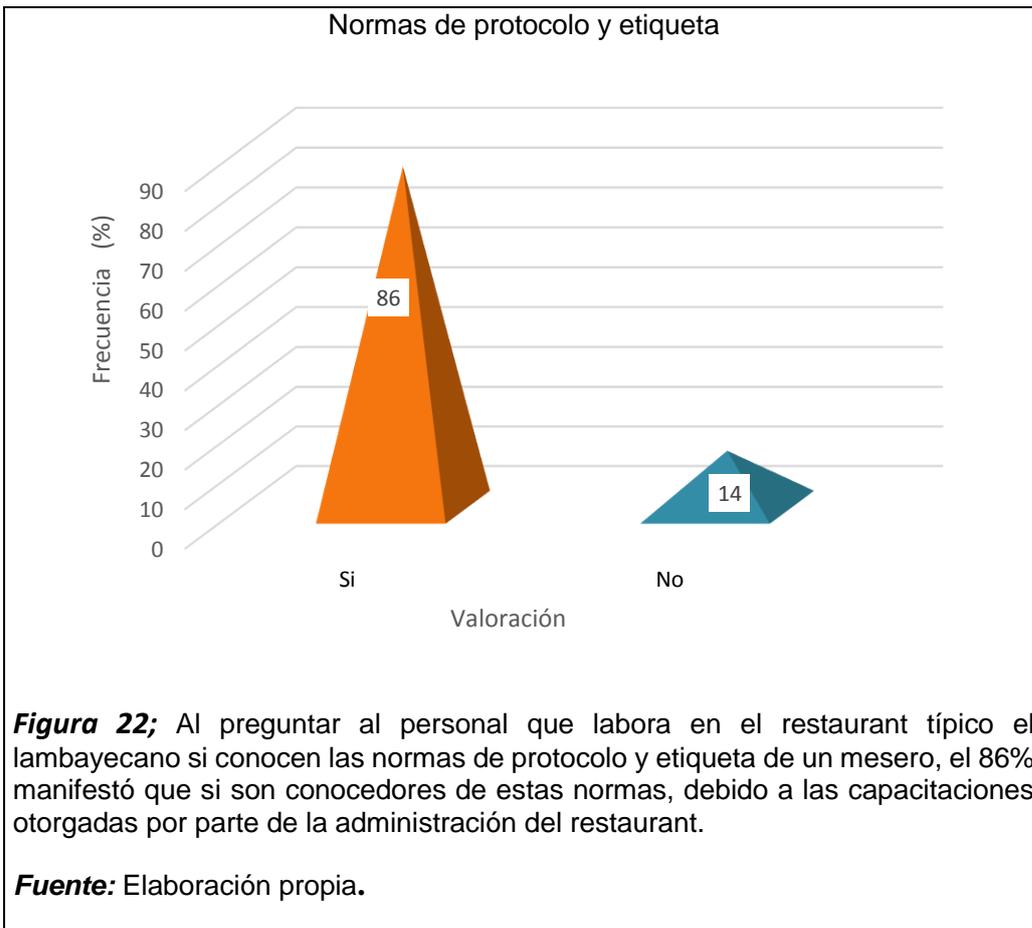


Tabla 28

Condiciones adecuadas (higiene y seguridad) del mobiliario

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100	100	100
No	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

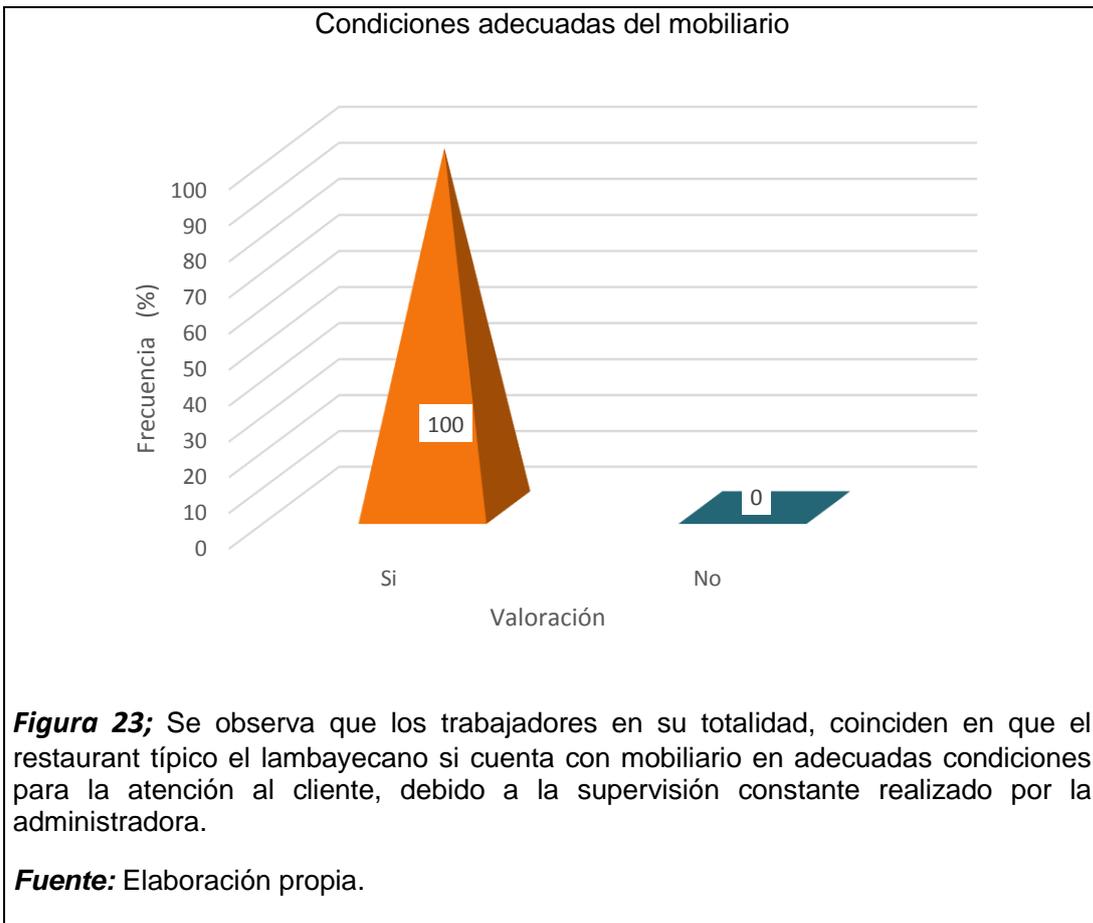


Figura 23; Se observa que los trabajadores en su totalidad, coinciden en que el restaurant típico el lambayecano si cuenta con mobiliario en adecuadas condiciones para la atención al cliente, debido a la supervisión constante realizado por la administradora.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29

Procedimientos de montaje a la carta

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	86	86	86
No	1	14	14	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

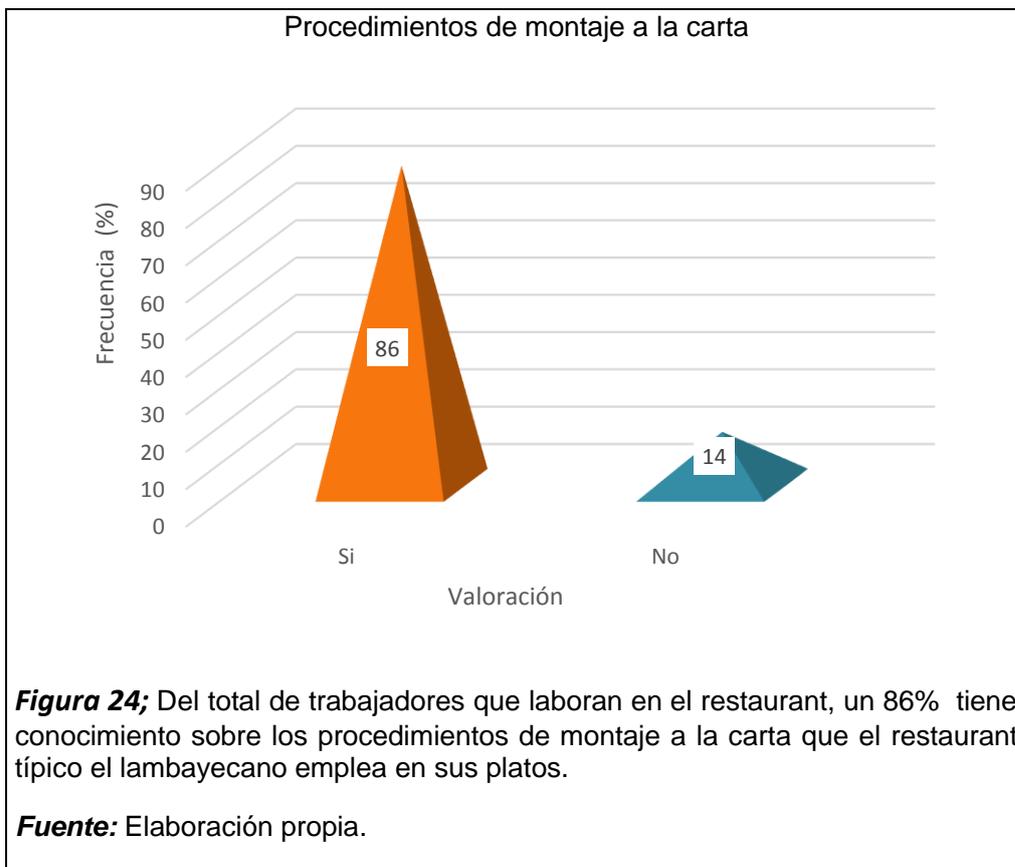


Tabla 30

Personal de atención al cliente en horas de alta concurrencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0	0	0
No	7	100	100	100
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

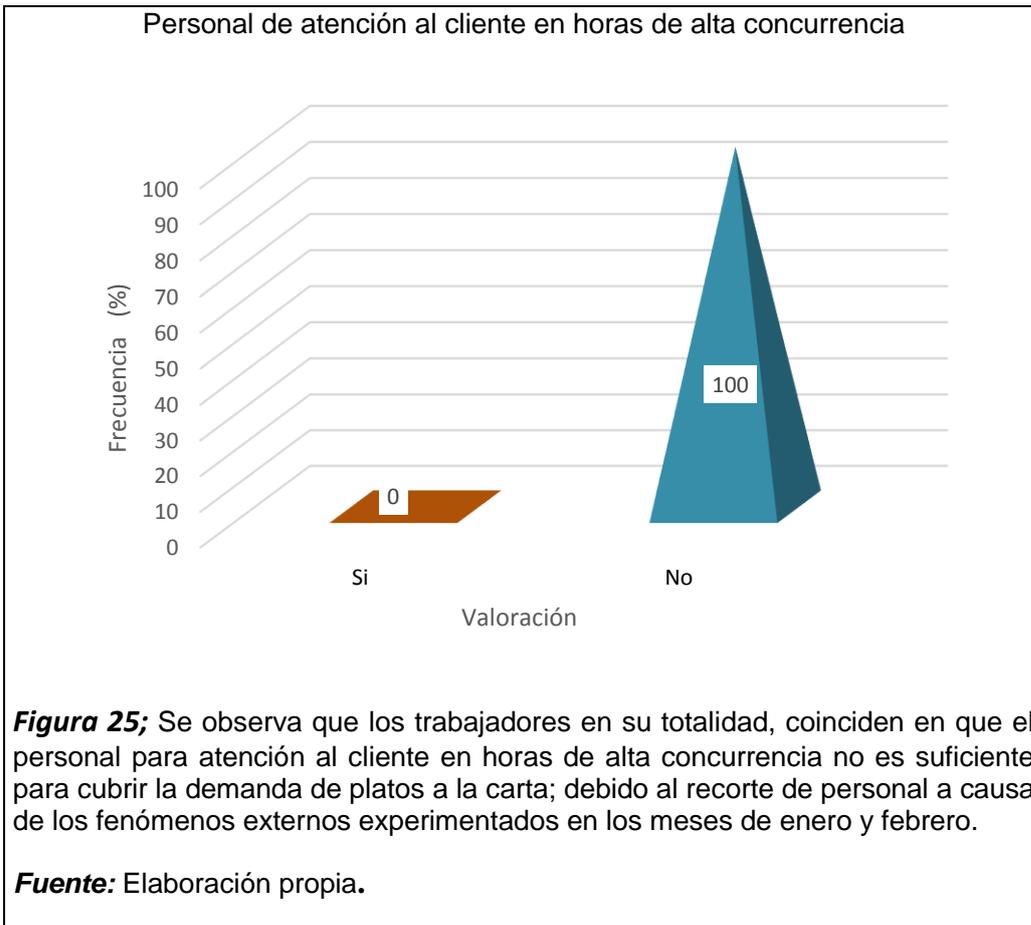


Tabla 31

Técnicas o tipos de servicios en mesa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	71	71	71
Casi siempre	0	0	0	0
No sabe/No opina	2	29	29	100
Pocas veces	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

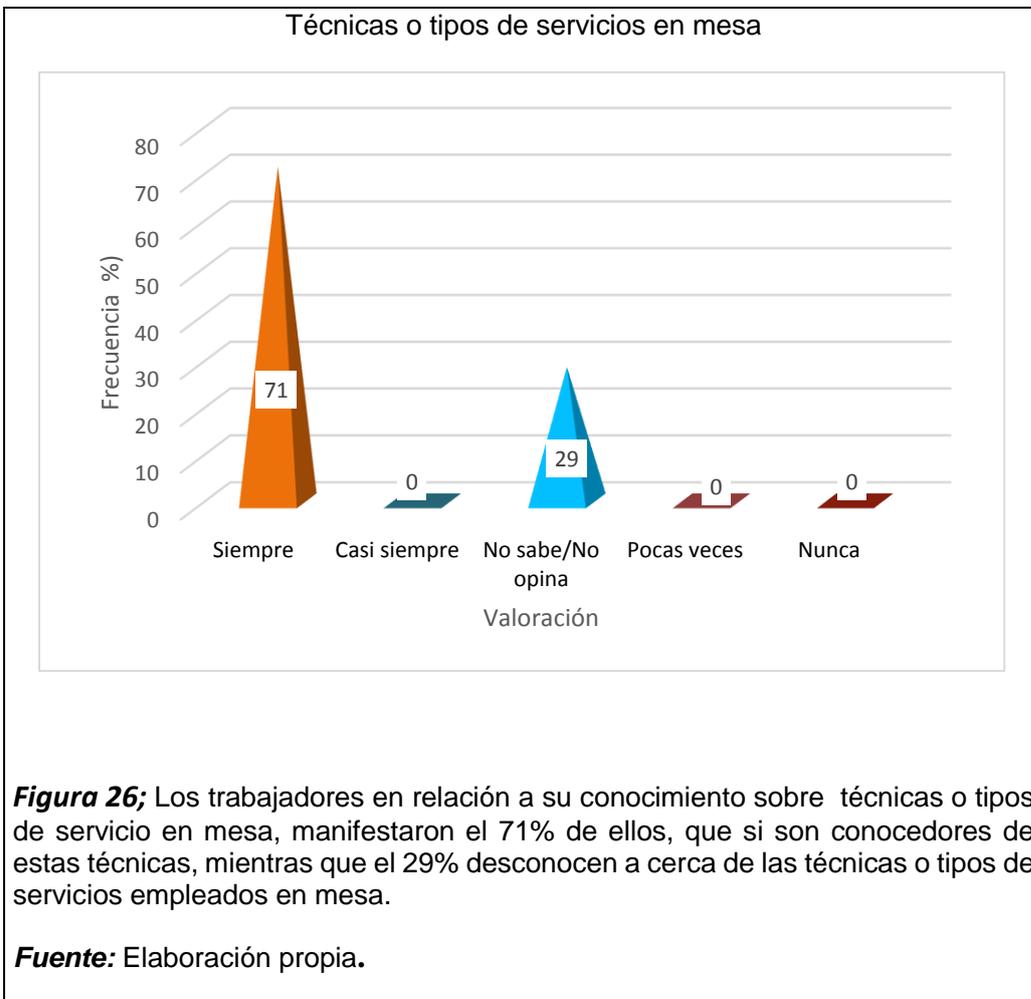


Tabla 32

Platos de mayor consumo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cebiche	4	57	57	57
Arroz con pato	2	29	29	86
Cabrito	1	14	14	100
Arroz con marisco	0	0	0	
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

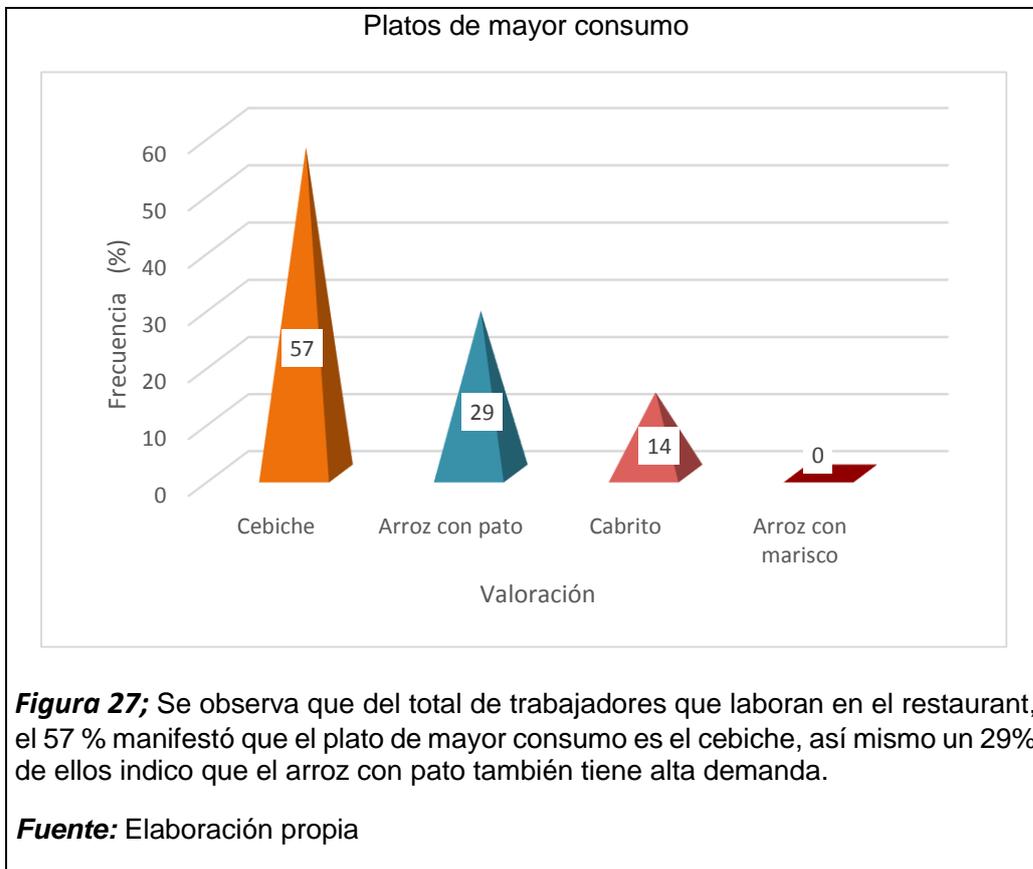
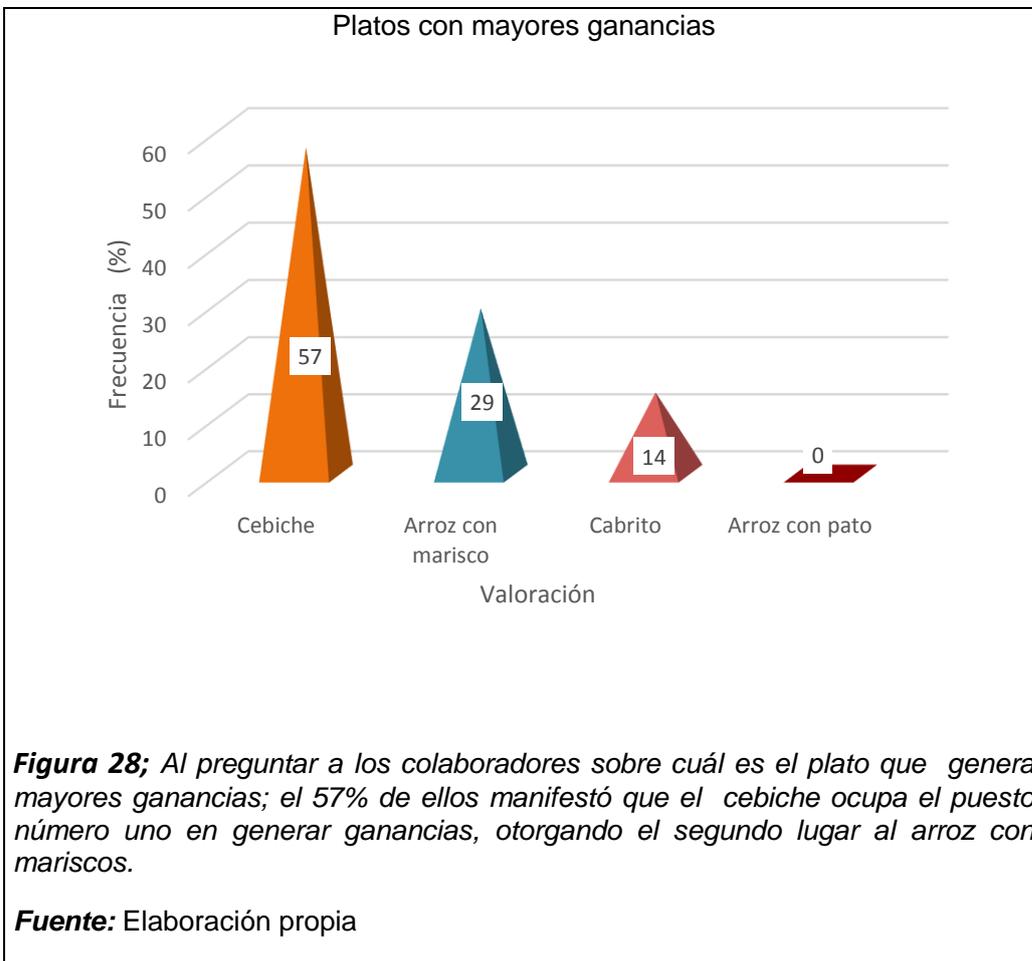


Tabla 33

Platos con mayores ganancias

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cebiche	4	57	57	57
Arroz con marisco	2	29	29	86
Cabruto	1	14	14	100
Arroz con pato	0	0	0	
Total	7	100	100	

Fuente: Elaboración Propia



4.3. Entrevista realizada a la Sra. Coloma en relación a la variable rentabilidad

1. ¿Cuenta con presupuesto establecido para la compra de insumos?

Generalmente las compras las hace mi mamá, de acuerdo al ingreso, ella determina sola prácticamente, y yo lo que hago es alcanzar la relación de lo que requerimos, como: pescado y carne; generalmente casi todos los días hacemos el requerimiento, pero fin de semana ella encarga lo más pesado, como lo que son papa, aceite, arroz, azúcar, lo más pesado, podríamos decir que lo hace el día sábado, a primera hora, por ejemplo ella ya a las 10:30 a.m. ya debe de estar yendo,

Por lo general se va a Moshoqueque de ahí también trae lo elemental, lo que es verduras, para un par de días o tres días, porque aquí en el mercado de Lambayeque por lo general lo doblan mucho el precio, por eso ella me dice mejor allá; ella es la que conoce más de eso que nosotras. Ya tiene más de 20 años haciendo ese recorrido, conoce muy bien ella, porque a veces le digo porque no lo compras acá en el mercado, y me dice hay que buscar precios me dice, aquí en Lambayeque los precios los doblan. Por ejemplo el kilo de tomate está 0.80 céntimos y aquí ya lo doblan a s/. 1.50, yo también ya me he dado cuenta de eso, le digo ya bueno tu eres la que sabes. Para el traslado ella toma un taxi de una persona conocida, porque no contamos con una movilidad propia; se le ha dicho para adquirir un pequeño carrito pero me dice que no quiere complicarse la vida, porque ya implica poner un chofer, mantenimiento del carro también.

En total a la semana que sacamos nuestro presupuesto saldrá unos s/. 1,000 soles, porque ella me dice: “me llevo s/. 600.00, me llevo s/. 700.00 y a veces mis compras aquí en el mercado son de s/. 50.00, eh... s/. 100.00 soles depende del movimiento, por ejemplo para el día de la madre me pasaba de los s/. 100.00 – s/. 110.00, porque ya en un par de días la verdura se malogra, ya saben rápido se lastima.

2. ¿Cómo selecciona sus proveedores?

Mi mamá en Moshoqueque ya tiene sus vendedores en Lambayeque también hay uno o dos personas a quien les compra, porque dice que le dan con precio y si he podido ver eso, que le den calidad y precio justo no muy alto que por ahí va con Moshoqueque, tenemos algunos proveedores nuevos, otros ya tienen tiempo con mi mamá; en Moshoqueque ya tienen tiempo trabajando con ella, ya la conocen, ella maneja los proveedores en lo que es verduras, carnes, pescados y yo me encargo de ver lo que es gaseosas, cervezas, golosinas. En el caso de la cerveza y todo ello trabajo directo con la Backus y ella es quien me proporciona los equipos, servilleteros, también nos apoya con el panel y lo que es equipos de frío; a Backus también le hacemos pedidos semanales, ya dependiendo de las temporadas se dobla un poquito.

3. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?

Bueno como yo les digo a los jóvenes la atención significa que los clientes se sientan como en su casa, otro que los productos sean de buena calidad, por ejemplo que estén bien cocidos, calientito, para que coma como en su casa; también hacemos publicidad por revistas, y por radio pero por temporada, pero en este último hay problemas porque vienen los del transporte y telecomunicaciones porque nos dicen que son radios piratas, pero lo que sí estamos haciendo ahora es hacer publicaciones en revistas de la cámara de comercio, identidades y para que llega a varios sitios, para que, con ellos trabajamos y siento que está haciendo efecto la revista porque nos llegan personas que sin duda no tienen problema en comprarlo por su precio que es cómodo. Otra estrategia se podría decir, es preparar a nuestro segundo cocinero, un chico joven, aunque en realidad por ahora estamos bien con nuestro maestro cocinero que ya sabe cómo mi mamá preparaba ciertos platos, para que no se pierda la esencia. Pero mi trabajo ahorita es ver otro para que lo pueda cubrir de a pocos. Me falta la página web que la tengo estática, ahí no la he movido para nada, la hizo mi hermano, pero me faltaría invertir en ello y el Facebook que es más dinámico que está a nombre de mi mamá, no está con el nombre del restaurant “El Lambayecano”, que ahora tengo que modificar todas esas cosas.

4. ¿Usted tiene establecido un protocolo de servicio a la mesa?

Claro, los jóvenes ya saben que al entrar el cliente tiene que darle la bienvenida. Desde que ya están entrando ya lo ven un poquito que está que mira; los jóvenes más antiguos ya saben, los nuevos no saben mucho. Pero los antiguos si lo hacen desde que entra el cliente, lo saludan, lo acompañan, lo invitan a la mesa, le ponen la carta, hacen preguntas como “que platos son más rápido de salir” o “que platos y que viene en cada plato”, hacen su pedido y el joven se encarga de atenderlo le sirve algo para picar alguna bebida.

En cocina ya saben la cantidad de porción de la carne, la medida del arroz, las guarniciones van aparte; para el sudado las guarniciones van aparte...

Todo eso ellos ya lo saben cómo va porque tienen que explicarle al cliente cuando éste pregunta, hay algunos que quieren comer su arrozito y no saben que platos contiene esa porción.

5. ¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?

Primero la estación, como encontramos el mercado. Por ejemplo, lo que pasó en la quincena de marzo, los precios se elevaron de los productos demasiado, hay muchos que vendían pero a pérdida porque ya nuestras cartas están establecidas. Yo no sufrí mucho porque justo llegó en la temporada que tenía que hacer cambios sí o sí, entonces, bueno como que me salvé porque sino sí hubiera modificado toda mi carta: pollo, carne, pescado, el culantro sin ir muy lejos, de que lo compramos a S/ 2.00 llego a S/ 20.00. El limón, todo lo que era verduras era demasiado alto. Si hubiera abierto, perdía.

He aperturado cuando los precios han estado en su nivel, tampoco en normalidad pero bueno, allá en cocina les decía “chicos, ahorren, ahorren!” porque todo estaba carísimo.

No he tenido la oportunidad de observar cómo actúa la competencia pero la mayoría de restaurantes establecidos ya tienen sus precios definidos, salvo que hayan cambiado el precio en ese momento, porque sino no habría ganancia. Ni siquiera iba a recuperar, pues estaban demasiado altos.

Hubo un tiempo que no teníamos pescado, solo estábamos trabajando con toyo y cabrilla; no había ni mero ni tromboyo. ¿Por qué? Porque las aguas estaban movidas, entonces no podía entrar la mercadería. Nos preguntaban y solo teníamos toyo, filete y cabrilla.

Yo trato de sacar mis precios de acuerdo a como yo lo compro, aplico mi porcentaje de ganancia y saco mi precio, hay algunos que me dicen que en otro restaurant está más barato el arroz con pato (mi plato estaba a S/.15.00 en ese momento) y el Pacífico estaba S/. 12.00 (según el cliente), pero el Pacífico se caracteriza por tener los precios más caros, pero bueno, considero que quizá el cliente se confundió.

Yo lo que trato es de dar un precio justo, se recupera, se saca para todo lo que es servicios, un margen de ganancia y sale el precio. Generalmente trato de buscar precios razonables, pero como te digo yo aplico mi porcentaje de ganancia y saco mis precios a lo que salgo, tengo referencia de los precios de los competidores pero no influye mucho.

6. ¿Qué estrategias está considerando usted para hacer crecer su negocio o expandirse en el mercado?

La revista, participar en lo que son eventos, los congresos, algún seminario. Cuando me piden colaboración en algo también participo

Entrevistador: *ha hecho algún tipo de alianza con algún instituto o universidades...*

Generalmente lo hace la entidad a la que nosotros pertenecemos. **Ahora Lambayeque**, ya van 4 Revistas en las que aparecemos...

Ellos nos contactan con universidades o institutos que nos dan cursos, seminarios y los chicos van gratis, ahí aprovecho en capacitarlos. Porque a veces cuando les hablo no me hacen caso.

Ahí aproveche cuando el Ministerio de trabajo y Ministerio de turismo, aproveche en mandar a jóvenes mozos y chefs para cursos de barman entre otros, envié a chicos que tenían habilidad y 3 meses salieron capacitados y los premiaron con implementos. Ahora se desenvuelven en eventos extras que les permite ganar un adicional.

Yo les digo: “¿Te sirvió o no? ¿Te cobré? Agradezcan que a ese gremio que por ello ustedes siguen mejorando!” Yo también me he capacitado en lo que es el área administrativa, todas esas cositas que he ido aprendiendo, sin embargo, sigo actualizándome, porque la competencia esta fuerte y hay que ir viendo donde agarrarse. Como les digo a los chicos, de que me vale ser tan buena en la atención al cliente, si el plato va a salir no tan bueno. Todo tiene que estar bien para así ganar al cliente, pero si se pasan de sal si no le ponen las cosas adecuadas, no se va a poder...

Generalmente cuando hay matrimonios, cumpleaños, reservas de 60 0 70 personas. No digamos que es muy frecuente, pero me llaman y me separan platos, el segundo piso es más amplio, tienen baños con mayor cantidad de servicios y pues está equipado para la atención.

Digamos que son fechas claves, para el día de la madre no hemos podido alcanzar nada porque aún estamos en recuperación por lo de las lluvias, el museo no atrae muchos turistas, y como las carreteras todavía están en malas condiciones, la gente tiene miedo viajar. Pero ya por ahí estamos, aún hay muchos restaurantes que estamos en baja.

A veces me llaman y me piden delivery y yo accedo a pesar de que no tengo personal para delivery, trato de involucrar a todos, a los chicos o a mi prima. A pesar de que hemos estado en para, y les he estado debiendo ya me he puesto al

día y para empezar lo hicimos el día de mi cumpleaños. Así que el negocio no descansa.

Por ahora no he considerado aperturar un nuevo local, pero en el futuro sí, ya tengo proyectado maso menos donde, tengo varios puntos. La vez pasada estuve conversando con el joven (Mozo) y le decía que ya estamos para apertura a otro sitio, porque ya conocen todo el proceso y yo confío mucho en él y en mi prima, pero la inversión es fuerte. Por ejemplo en Piura, ahí tengo a mi prima, que a pesar de estar lejos le hacen pedidos, es enfermera pero conoce mucho la cocina y le piden para cualquier tipo de eventos.

Si he considerado ir a Lima, porque he escuchado que la comida en Lima no es tan buena, y es más costosa. Yo si me fuera de acá, voy para Lima, a pesar del clima. Porque no sé que es lo que pasa, incluso llevan productos de aquí para Lima, para mí lo que influye es el personal, porque generalmente el personal de Lima es de Sierra sur o central, en cambio los norteños somos más talentosos, conocemos lo que cliente necesita.

Mi mamá cocinaba en Lima y se iba con sus ollas y repartía la comida donde le pedían y ya tenía la idea de la gastronomía...

Entrevistador: alguna conclusión personal para finalizar...

Hay muchos que no saben lo sacrificado que es esto, muchos ponen negocio y decaen rápido y a mí me da bastante pena cuando cierran porque de repente mucho han invertido y no tienen paciencia, se necesita ser constante. Son cosas que uno tiene que tener muy presente, si uno va a empezar, tiene que ir de a poco, porque si nos mandamos y hacemos préstamos y todo, el primer mes es pérdida. El primer día que yo vendí en este local gané S/. 07.00. Me asusté para tremendo local, fueron muchos factores, poco personal, prácticamente éramos 3. Ahora tenemos más gente y más que todo, 20 años de experiencia.

Se agradece la entrevista y la total y amable colaboración de la sra. coloma, procedemos a finalizar la entrevista con unas fotos dentro del local.

4.4. GUÍA DE OBSERVACIÓN EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO”

Chiclayo, _____ de _____ del 201__

Investigadores: _____

Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido Materno
-----------	------------------	------------------

Tema a tratar: _____

DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:

¿Se sintió a gusto con la atención recibida? Sí No

¿Por qué?

A pesar de no haber sido recibidos en la puerta de ingreso, pudimos disfrutar de los platos con total normalidad. Sin embargo, pudimos notar que algunos clientes no era atendidos incluso habiendo llegado minutos antes que nosotros.

¿El mesero demostraba conocimiento de la variedad de platos? Sí No

¿Por qué?

Mostraba conocimientos relacionados a la variedad de platos que maneja el restaurant, sin embargo, no conocía los procedimientos habituales de servicio a la mesa.

¿Considera prudente el tiempo que esperó por su plato? Sí No

¿Por qué?

Existió una demora de 6 minutos para que nos atiendan nuestro pedido y un lapso de 18 a 20 minutos para que nuestro plato fuese entregado en la mesa.

¿Cumplió con las expectativas el plato que se le presentó? Sí No

Describe:

El plato fue entregado en las cantidades correctas, con un precio adecuado al mercado. Se rescata la sazón del chef, aunque se pudo apreciar que la administración tiene establecidas las recetas para cada plato, lo cual limita el aporte de cada Chef.

¿Hacen uso de la tecnología para el control de personal? Sí No

Describe:

Existe un registro de ingreso mediante el apunte de un cuaderno. El ingreso por lo general es a las 08:30 am donde cada colaborador realiza la limpieza de su área y apoya a los demás compañeros conforme al cronograma establecido.

¿Existe autonomía de la administradora para tomar decisiones estratégicas? Sí _____ No _X_

¿Por qué?

Los dueños del restaurant prefieren mantener el curso de la empresa sin nuevas inversiones, pues la consideran "innecesarias". Esta actitud genera discrepancias con la administradora quien desea realizar algunos cambios en la infraestructura de determinadas áreas. Muchas veces, éste ha sido el causante de frenar el avance de la organización.

¿Considera que la infraestructura del restaurant cumple con sus expectativas? Sí

X No _____

Describe:

Actualmente se está realizando remodelaciones en área de cocina y la sala de atención al cliente, cuestiones de seguridad y de mejoramiento de la imagen que permiten darles un nuevo impulso a la organización frente a nuevos clientes.

4.5. Discusión De Resultados

El nivel de los procesos logísticos en la organización según la tabla 7, es considerada como muy buena por el 71% de los colaboradores; así mismo es valorada como buena y regular por un 29 %, cifras que si bien son favorables, éste 29% existente muestra que hay opción de mejora a través de un diseño de proceso logístico más estructurado y organizado. No obstante, nuestra guía de observación muestra deficiencias en el área de abastecimiento y distribución, reflejadas en los tiempos de entrega en la preparación de los platos y en los conocimientos de atención al cliente recibida por el mozo. Aspectos que coinciden con lo dicho por Castellanos, (2012) quien sugiere que la empresa en cuestión incorpore y defina parámetros en sus políticas de inventarios para que de ésta manera, logren liderazgo de costos y procesos, lo que resultará beneficioso para los años venideros. Esta base es apoyada por Garay, (2017) quien define a la Logística como una disciplina encaminada a analizar y optimizar los flujos de materiales desde un punto de origen hasta el cliente, a través de adecuadas actividades y recursos que exclusivamente agreguen valor reflejado a través de los años. Por otro lado, se encontró aspectos por corregir en el aprovisionamiento; ya que el 71% de colaboradores indicó que la variable mencionada es considerada como regular y buena, situación que contrasta con el 29% que lo atribuye como muy bueno; aspecto en el cual podemos implementar acciones correctivas. Sin embargo, Molina (2015) refuta nuestros resultados al afirmar que los procedimientos del aprovisionamiento, casi siempre son descuidados en las empresas MYPES, ya que ésta área es la más distante del cliente. Causando que los insumos, en su mayoría, sean recepcionados sin ningún criterio lógico por parte del personal encargado.

Según la entrevista, con respecto a la variable dependiente, podemos rescatar que la confianza con los proveedores está impidiendo que la administración reconsidere cotizar precios ante nuevos proveedores. Lo cual repercute negativamente en la intención de reducción de costos, ya que no consideran el costo de oportunidad de negociar directamente con los abastecedores primarios. Por otro lado al analizar los EE.FF. obtuvimos que

la rentabilidad económica para el año 2016 ha sufrido una caída considerable del 15% del 2015 al 2% para el año en cuestión; identificándose que las ventas se redujeron a un 32%, esto debido a que durante el año 2016 se contrató un mozo para agilizar los tiempos de entrega de los platos y un personal de limpieza para que el personal de venta no se involucre en estas funciones. Este comentario se relaciona con lo dicho por Goicochea (2015) quien nos dice que la rentabilidad significa tener la habilidad de saber generar mayores ingresos que egresos, y no sólo como organización, sino a un modo más profundo y detallado. Esto quiere decir que como administrador o encargado de un área, debemos anteponer el beneficio de la empresa antes que cualquier motivo subjetivo que impida lograr la eficiencia en costos. Otro detalle importante a resaltar es las estrategias que están desarrollando para incrementar las ventas, a pesar de tener dificultades en los medios masivos; lograron enfocarse en resaltar a través de las revistas, artículos están centrándose en la difusión y publicidad, pero es importante resaltar que ésta inversión puede resultar no tan efectiva, ya que no impulsó las ventas como se tenía proyectado. Esto contradice lo dicho por Quiroz & Mercedez (2014) pues ellos indican que la suma de malas decisiones afectan en gran medida la rentabilidad, que se plasma en la utilidad del ejercicio; cosa que no ha sido del todo cierta ya que difundir publicidad por medio de las revistas si es una buena estrategia, el problema es quizá considerar que las ventas iban a continuar en línea ascendente en relación al año 2015, evento que no sucedió. Por ello citamos a Eslava (2013), para aclarar que ante estas decisiones es importante evaluar la rentabilidad empresarial como una medida que permita gestionar con eficiencia los recursos económicos y financieros para lograr la eficiencia en la organización.

De acuerdo a la información recopilada en relación a la existente entre los procesos logísticos y rentabilidad, podemos rescatar que actualmente la administración no cuenta con la autonomía en las decisiones estratégicas, que involucra movimiento de dinero, característica que dificulta la toma de decisiones para la implementación logística de áreas y equipos que considera la Administradora puede mejorar la rentabilidad y abaratar costos,

como: transporte, materia prima, entre otras. Entendemos que la organización se rige por un modelo tradicionalista, lo cual limita la innovación en el personal, generando una fuga de talentos que se reflejan en una inversión nueva en capacitación, lo cual podemos verificarlo en el aumento de los costos operativos para el año 2016 a comparación al año anterior. Encontramos similitud en lo que comenta Flores (2014) al mencionar que las organizaciones tienen dificultades al integrar procesos logísticos y operaciones dentro del marco logístico, en el cumplimiento adecuado de sus procesos, provocando una reducción en su rentabilidad. Sin embargo, Usco (2014) no cree que sea necesario integrar todo un marco logístico para poder cumplir adecuadamente con los procesos logísticos; para él, lo que necesita la organización es realizar una buena administración de inventarios para poder reducir costos y minimizar la reposición traducida en una eficiencia de existencias que permitan usar menos pero que rinda más. Por todo lo expuesto, mencionaremos a Castellanos quien considera que gracias a la correcta gestión de los 3 grandes departamentos (procesos logísticos) se podrá lograr el fin principal: cumplirle al cliente manteniendo niveles bajos de inventarios y evitando sobrecostos, en pocas palabras: eficiencia y eficacia que generan rentabilidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componente, de la propuesta elaborada, y el presupuesto.

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA
MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL
LAMBAYECANO” EIRL**

AUTORES

Falla Gutiérrez, Karla Leticia

Gálvez Burga, Jonathan

ASESORA METODOLÓGICA

Mg. Llatas Heredia Flor Delicia

CHICLAYO – PERÚ

2017

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los procesos logísticos son aspectos fundamentales que las organizaciones están tomando con mayor preocupación, pues con el uso correcto y el empleo adecuado de sus variables, permitirán diferenciarse y mantenerse competitivos en éste rubro tan agresivo como lo es la gastronomía.

La necesidad de ofrecer un servicio cada vez más rápido y efectivo, nos lleva a indagar más allá del área del servicio al cliente, es un motivo para poder conocer y re definir los aspectos fundamentales que se están realizando en cuestiones logísticas dentro de la organización.

Es conocida la importancia de reducir costos de producción como una forma eficiente de generar rentabilidad. Es por ello que basamos nuestra propuesta a la aplicación de un modelo que permita, mediante éste, generar mayores ventas y menores costos, para lo cual, estaremos empleando una pequeña inversión que lo haga posible.

Un propósito que impulsa a poder concluir con nuestra investigación es que a nivel local se ha tratado muy poco el tema logístico y su relación con la rentabilidad. Es compromiso nuestro, es difundir mediante nuestros resultados, la relevancia que adopta la implementación de estos esquemas logísticos en las organizaciones mypes. Pues son ellas las que en realidad necesitan conocer sobre los beneficios que produciría en su organización y los efectos a largo plazo que pueden aprovecharse. Es aquí donde muchas empresas consideran innecesarios incorporarla a su empresa por lo escaso del personal y lo reducido de su proceso logístico.

5.1. Objetivos

5.1.1. Objetivo General:

Proponer un modelo de proceso logístico para mejorar la rentabilidad en el restaurant típico el Lambayecano E.I.R.L.

5.1.2. Objetivos Específicos:

Reestructurar el proceso logístico actual para mejorar la rentabilidad en el restaurant típico “El Lambayecano E.I.R.L.

Elaborar un flujograma que indique el modelo de proceso logístico que debe emplearse en el Restaurant típico El Lambayecano EIRL.

5.1. Propuesta de la Investigación:

La presente propuesta de investigación se ha dividido de acuerdo a las dimensiones del proceso logístico, comenzando por:

Aprovisionamiento; se realizó una cotización de precios con los proveedores directos, evaluando la mejor opción en base a calidad de insumos, precio y tiempos de entrega. Así también, se procedió a establecer el encargado de la recepción de los insumos, con los conocimientos adecuados para desarrollar las funciones que requiere el proceso.

Luego, se describe el proceso a seguir para el almacenamiento de los insumos, estableciendo un protocolo de seguridad, almacenamiento y refrigeración para insumos perecibles y no perecibles.

Para el proceso de distribución: Se Establecerá los tiempos de entrega, definir las formas de recibimiento y despedida, implementar conocimientos de servicio a la mesa y por último, impulsar el feedback hacia los clientes.

5.2. Estructura del modelo del proceso logístico para el restaurant típico EL LAMBAYECANO E.I.R.L

5.2.1. Aprovechamiento

Esta etapa del proceso logístico es de total importancia, puesto que en este momento es donde se debe abastecer a la empresa con los insumos, y materiales que se requieren necesarios para la producción de un determinado producto; en el caso del Restaurant Típico El Lambayecano, se adquiere en esta etapa la materia prima que permitirá al Chef maestro preparar los distintos platos criollos que ofrecerá a sus comensales.

Gestión de compra

Objetivo

La finalidad de una buena gestión de compra, es abastecer al restaurant con insumos de calidad a un costo menor en comparación a los actuales; mediante el análisis de diferentes proveedores, teniendo en cuenta la calidad y precio.

Responsable del proceso

El responsable de este proceso será la asistente administrativa, previa coordinación con el chef maestro; quien debe involucrarse en la planeación y control, al realizar el requerimiento de insumos, teniendo en cuenta la frecuencia, calidad y cantidades necesarias.

Proveedores del proceso

Arroz

PRECIO PROVEEDOR ACTUAL			PRECIO DE PROVEEDOR DIRECTO			MARGEN DE DIFERENCIA
Mercado	Unidad	S/.	Molino	Unidad	S/.	S/.
Moshoqueque	Kg.	145,00	El pirata	Kg.	135,00	10,00
Lambayeque	Kg.	150,00	Tropical	Kg.	130,00	20,00
			San Francisco	Kg.	135,00	

Fuente: Elaboración propia

Carnes, Pescados Y Mariscos

PRECIO PROVEEDOR ACTUAL			PRECIO DE PROVEEDOR DIRECTO			MARGEN DE DIFERENCIA
CARNE DE RES	Unidad	S/.	CARNE DE RES	Unidad	S/.	S/.
Lomo Fino	Kg	28.00	Lomo Fino	Kg	23.00	5.00
Chuleta	Kg	18.00	Chuleta	Kg	13.00	5.00
Costilla Con Carne	Kg	16.00	Costilla Con Carne	Kg	11.00	5.00
MARISCOS	Unidad	S/.	MARSICOS	Unidad	S/.	S/.
Pulpo, caracol, conchas negras, concha de abanico, camarón.	Kg	46.00	Pulpo, caracol, conchas negras, concha de abanico, camarón.	Kg	40	6.00
PESCADOS	Unidad	S/.	PESCADOS	Unidad	S/.	S/.
Tollo	Kg	30.00	Tollo	Kg	24.00	6.00
Raya	Kg	24.00	Raya	Kg	18.00	6.00
Raya Mata	Kg	20.00	Raya Mata	Kg	15.00	5.00
Mero	Kg	58.00	Mero	Kg	50.00	8.00

Al realizar una evaluación del mejor proveedor en relación al precio, calidad y entrega de estos insumos, se logrará reducir costos y aumentar los márgenes de beneficio que favorecerá al restaurant Típico “EL Lambayecano”.

Recepción

Para este proceso se requiere de la total participación del chef maestro y un asistente, puesto que es indispensable contar con personal que cuente con los conocimientos adecuados para desarrollar el proceso de forma correcta, con el fin de verificar que los insumos cumplan con lo requerido en relación a calidad, precio y cantidades establecidas.

Almacenamiento

Se propone la elaboración de una tabla control, donde se especifique las temperaturas y tiempos de conservación recomendados de insumos perecibles, Esta tabla control será implementada con el fin de asegurar una adecuada conservación de todos los insumos, reduciendo mermas.

Productos	Absorbe Olor	Despide Olor
Pescado y Mariscos	NO	SI
Tomate	SI	NO
Lechuga	SI	NO

Fuente: Elaboración propia

Productos	Temperatura °C	Tiempo máximo de conservación (Horas)
Carnes		
Porción de carne (Lomo Fino) 0,5 - 1,5 Kg Limpia	0-4	48
Chuleta (100 - 200) kg.	0-4	36
Costilla Con Carne	0-4	24
Pescado y Mariscos		
Tollo picado	0-3	6
Pescado Fileteado	0-3	24
Vegetales		
Zanahoria, apio, cebolla limpio y picado	0-4	24
Tomate, ají, lechuga	0-4	12

Fuente: Elaboración propia

5.2.2. DISTRIBUCIÓN

Propuesta para recursos humanos

Los resultados de la guía de observación arrojan que a pesar de que el trato es cordial y de acorde al agrado del cliente, existen aún problemas para poder recibir al cliente al ingresar y poder entregar el producto en los tiempos promedios.

Por ello es que se propone enfocarse en el recurso humano, ya que al ser la imagen de la empresa, su fortalecimiento se reflejará en el retorno de los clientes. Por ello es importante:

Incorporar capacitaciones sobre recepción de clientes, para moldear y mejorar el modo en cómo se dirige el mozo a sus consumidores. Dicha capacitación estará sujeta a los siguientes ítems:

Ítem	Descripción
Tema	Técnicas básicas de atención al cliente.
Fecha	Sábado 16 y 23 de Setiembre del 2017
Hora	5:00 a 7:30 p.m.
Costo	S/. 50.00 incluye certificado
Materiales de trabajo	Agenda, Lapicero
Dirigido a	Personal de Atención al cliente (01)

Fuente: Elaboración propia

La capacitaciones sobre montaje, permitirá especializar aún más el trabajo del chef, el cual influirá en la satisfacción del cliente. Dicha capacitación estará sujeta a los siguientes ítems:

Ítem	Descripción
Tema	Montaje de platos criollos gourmet
Fecha	Sábado 30 de Setiembre y 07 de Octubre del 2017
Hora	5:00 a 7:30 p.m.
Costo	S/. 65.00 incluye certificado
Materiales de trabajo	Revista gourmet
Dirigido a	Chef Maestro y Asistente de cocina (02)

Fuente: Elaboración propia

Propuesta para área de infraestructura

En el aspecto de infraestructura, para que al mozo se le entregue los platos del área de producción, es necesario que se acerque a la puerta de ingreso de cocina y reciba los platos; consideramos que éste proceso limita la salida del personal e incluso retrasa los tiempos ya que si es que hay más platos listos para entregar, no se puede efectuar debido a que el mozo tiene que desocupar el área llevando los platos y regresando por los faltantes. Para esto consideramos:

- Habilitar una ventana entre el área de cocina y producción con un soporte más largo y ancho que permita abarcar mayor capacidad de platos listos para entregar, esto sin duda reducirá de 1 a 2 minutos la entrega a los clientes faltantes.

Contexto Actual:

Área donde implementar ventana para entrega de platos.



Figura 31. Área de atención al cliente donde se implementará el restaurant.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño Referencial:

Referencia de Ventana que se desea implementar junto al Soporte para recepción de platos.



Figura 32; Ésta nueva ventana permite una mayor capacidad de platos y mejor circulación del personal de atención al cliente, pues no tendrán que ingresar al área de cocina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34

Costos de implementación de la ventana

Ítem	Precio (S/.)
Mano de obra Albañil	75.00
Trabajo de Carpintería (Marco y soporte)	185.00
Materiales Albañil (Cemento y piedra)	40.00
Total	300.00

Fuente: Elaboración Propia

Flujograma de proceso Logístico para El Restaurant Típico “ El Lambayecano”

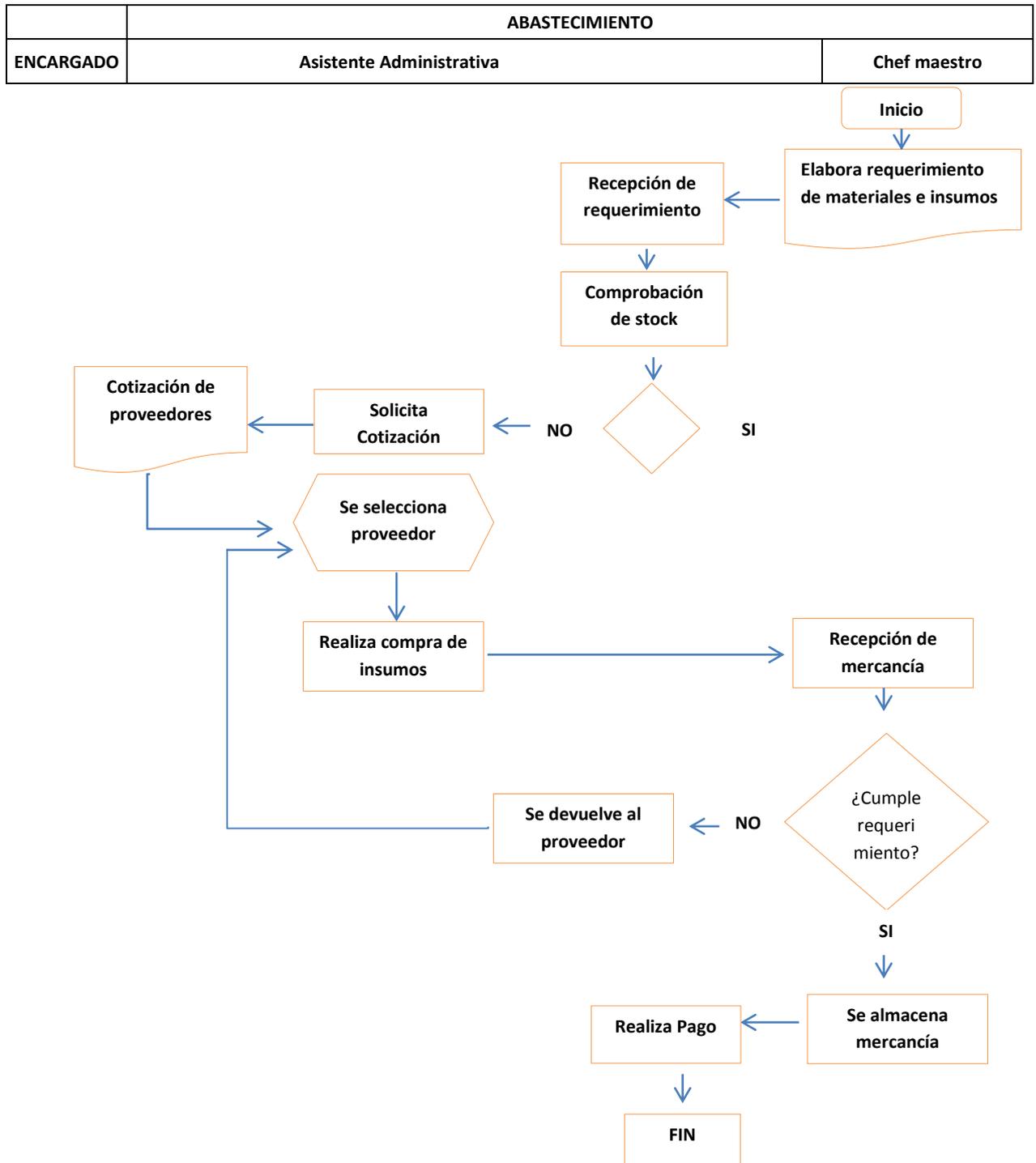


Figura 3293; Propuesta de Flujograma que se piensa implementar en el área de abastecimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Flujograma de proceso Logístico para El Restaurant Típico “ El Lambayecano” para las áreas de Producción y Distribución

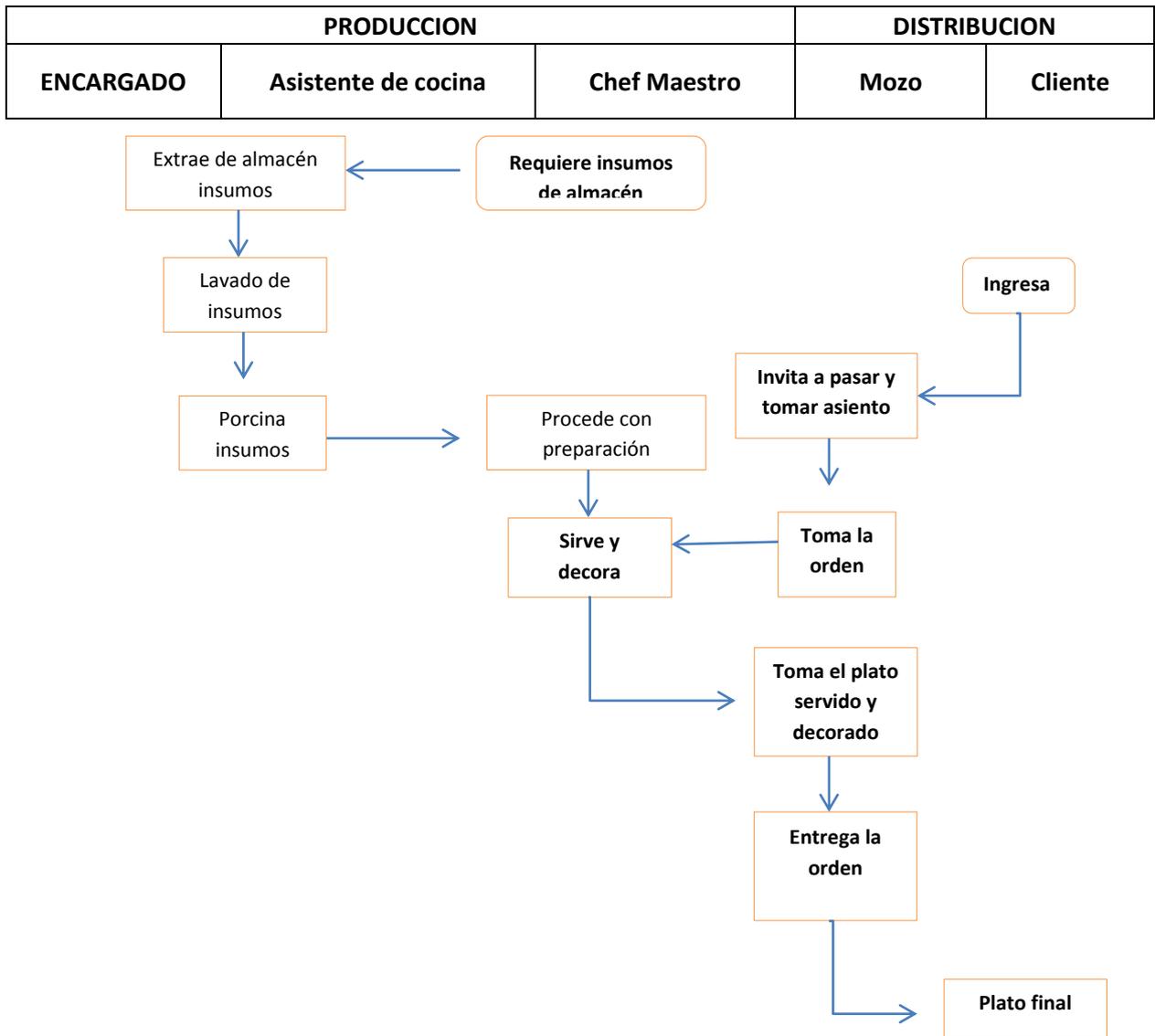


Figura 34; Propuesta de Flujograma que se piensa implementar en el área de Producción y distribución.

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Identificación y evaluación de la propuesta de mejora: Inversión, VAN, TIR.

La propuesta de mejora se basa en una reestructuración interna de los procesos logísticos que consideramos deben aplicarse para de esta manera, incrementar la rentabilidad en el restaurant.

Tabla 35 :

Valoración económica de la inversión a plantear:

Concepto	Precio
Implementación de una ventana de despacho	S/. 300.00
Capacitaciones	S/. 180.00
Total	S/. 480.00

Fuente: Elaboración propia.

El plazo para la aplicación de la propuesta será de 1 mes y medio: 2 semanas para la implementación de la ventana de despacho, 1 semana de selección del nuevo mozo y las capacitaciones serán las que abarque el mayor tiempo de la propuesta.

Viabilidad de la inversión:

Flujos de caja:

Los flujos de caja son considerados como la diferencia entre los ingresos y los egresos derivados de la inversión.

Los ingresos se estimarán de acuerdo al número de platos vendidos por el precio promedio de cada plato. Estimamos que la obra entrará en vigor a partir de Setiembre hasta la mitad del mes de Octubre, Por el cual consideramos un incremento del 27% de las ventas para el año 2019.

Tabla 36:

Previsión de Flujos de Caja

			11%	16%	21%	27%
	2015	2016	2017	2018	2019	
Saldo Inicial	S/. 17,788.00	S/. 115,839.00	S/. 226,677.04	S/. 361,413.65	S/. 532,535.82	
Ventas	S/. 192,356.00	S/. 213,515.16	S/. 247,677.59	S/. 299,689.88	S/. 380,606.15	
TOTAL INGRESOS	S/. 212,159.00	S/. 329,354.16	S/. 474,354.63	S/. 661,103.52	S/. 913,141.97	
Gastos de ventas	S/. 57,792.00	S/. 64,149.12	S/. 74,412.98	S/. 90,039.70	S/. 114,350.43	
Gastos Fijos	S/. 38,528.00					
Obligaciones financieras	S/. -					
TOTAL EGRESOS	S/. 96,320.00	S/. 102,677.12	S/. 112,940.98	S/. 128,567.70	S/. 152,878.43	
SALDO FINAL	S/. 115,839.00	S/. 226,677.04	S/. 361,413.65	S/. 532,535.82	S/. 760,263.54	

Fuente: Elaboración propia.

Es importante recordar que no se consideró la información financiera del año 2016, debido a que se encuentra en un rango inusual; esto a causa de factores externos como las huelgas estudiantiles y docentes en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, principales clientes y consumidores del restaurant, lo que derivó en una caída de la rentabilidad económica como a continuación se detalla:

- Rentabilidad Económica del año 2015:

$$\frac{\text{Utilidad Antes de Impuestos e Intereses (BAIT)}}{\text{Activo Total}} = \frac{7900}{51901} = 15\%$$

- Rentabilidad Económica del año 2016:

$$\frac{\text{Utilidad Antes de Impuestos e Intereses (BAIT)}}{\text{Activo Total}} = \frac{1187}{53087} = 2\%$$

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Luego de evaluar los resultados obtenidos de la presente investigación, se concluye que:

- La aplicación del nuevo diseño de proceso logístico permitirá una reestructuración favorable a los intereses de la empresa, ésta permitirá tomar mejores decisiones en cuanto a negociación con proveedores y disminuirá los tiempos de abastecimiento, producción y distribución, en el cual habían algunas deficiencias que serán mejoradas de acuerdo se ponga en marcha la aplicación del diseño, y que por ende resultará en una mejor retribución económica desglosada de un mayor ingreso de ventas y menores costos de producción y ventas.
- Los integrantes del actual proceso logístico necesitan un mayor conocimiento especializado de acuerdo a sus funciones, pues a pesar de la experiencia con la que puedan contar, existen constantes actualizaciones para los que trabajan en producción como en distribución (atención al cliente) que no están incorporando a sus actividades diarias, y que al hacerlo mejoraría la imagen del restaurant y por ende, su nivel de ventas.
- La Administración está siendo limitada por las decisiones de la alta dirección, esto en realidad dificulta la posibilidad de tomar decisiones estratégicas, tales como: remodelación de la infraestructura, ampliación del área de cocina, la diversificación de servicios como el delivery o incluso la capacidad de generar una sucursal o sede en otra región o distrito. Esto sumado a que la empresa no asume obligaciones financieras, en realidad puede considerarse no tan beneficiosa, puesto que le permitiría consolidar un crecimiento mucho más sólido y amplio a diferencia del rendimiento de los activos que no lo está logrando actualmente.
- A pesar de que los procesos logísticos son percibidos como muy buenos por el 71% del total de colaboradores dentro de la organización, incluido la Administradora; los resultados que muestran tanto la entrevista y la guía de observación, es que la gestión actual está sobreponiendo la relación de

confianza (por los años de trabajo) con los proveedores, por encima de los beneficios de la organización en lo que refiere a reducción de costo de insumos. Lo cual, aunque no perjudica en sobremanera, si está limitado la oportunidad de ampliar el margen de ganancia que generaría, al cotizar precios en nuevos proveedores, como las molineras, camales y abastecimiento principal de pescados en los principales distritos pesqueros.

RECOMENDACIONES

A la administradora del restaurant típico “El Lambayecano” E.I.R.L. la Lic. Ana Chayan Coloma, se le recomienda los siguientes aspectos:

- Implementar el nuevo diseño de proceso logístico, pues no implica mucha inversión, sino más bien, una reestructuración interna de funciones, una mejor estrategia para negociar con proveedores y por último, ligeras ampliaciones y/o implementaciones que permitirán incrementar la rentabilidad que se redujo en el último año presentado.
- Preparar y capacitar tanto a su próximo Chef maestro, como a sus mozos, pues la actualización de los mismos permitirá que realicen un trabajo más especializado y en menor tiempo. Así también, adaptarse al nuevo diseño de proceso logístico que se plantea mediante el flujograma, pues esto permitirá definir responsabilidades para agilizar los procesos de abastecimiento, necesarios para reducir las tan perjudiciales mermas.
- Ampliar el público objetivo que se tiene, pues la influencia de los factores externos como los ya presentados en el 2016 puede continuar perjudicando a la empresa en lo que refiere a afluencia de público. Si no se toma las medidas necesarias, pueden volver a enfrentar la misma situación pronto. Así también, se recomienda asumir mayores responsabilidades y facultades como Administradora, para que siendo usted, la conocedora de la situación real de la empresa, pueda seguir aportando y desarrollando nuevas estrategias que usted considere pertinentes para el beneficio de la organización.
- Reconocer la necesidad de volver a negociar con nuevos proveedores, ya que se está efectuando un costo oportunidad perjudicial para la organización al no considerar ampliar su cartera de los mismos. De la misma forma poner en marcha la implementación de la ventana de entrega de platos, ésta permitirá una mejor percepción del trabajo realizado por los cocineros y evitará que el mozo ingrese al área de cocina sin la adecuada indumentaria, logrando reducir tiempos y mejorando la imagen de la entrega de los platos, lo que generará un impacto positivo en el retorno de los clientes y de los márgenes de ganancia.

A los colaboradores del restaurant típico “El Lambayecano”, tanto personal de cocina como de atención al cliente se les recomienda:

- Participar activamente de las capacitaciones que la empresa empezará a brindar y financiar, esto con la finalidad de especializar su trabajo, generando beneficio mutuo, tanto para ustedes como para la organización
- Involucrarse en funciones más allá de las actuales, pues con el nuevo modelo que se implementará, generará mayor identidad con la organización, permitiendo reducir costos e incrementando la eficiencia en cada proceso que participen, puesto que su contribución será pilar fundamental para el logro del reposicionamiento económico que la empresa aspira como objetivo para los próximos años.

REFERENCIAS

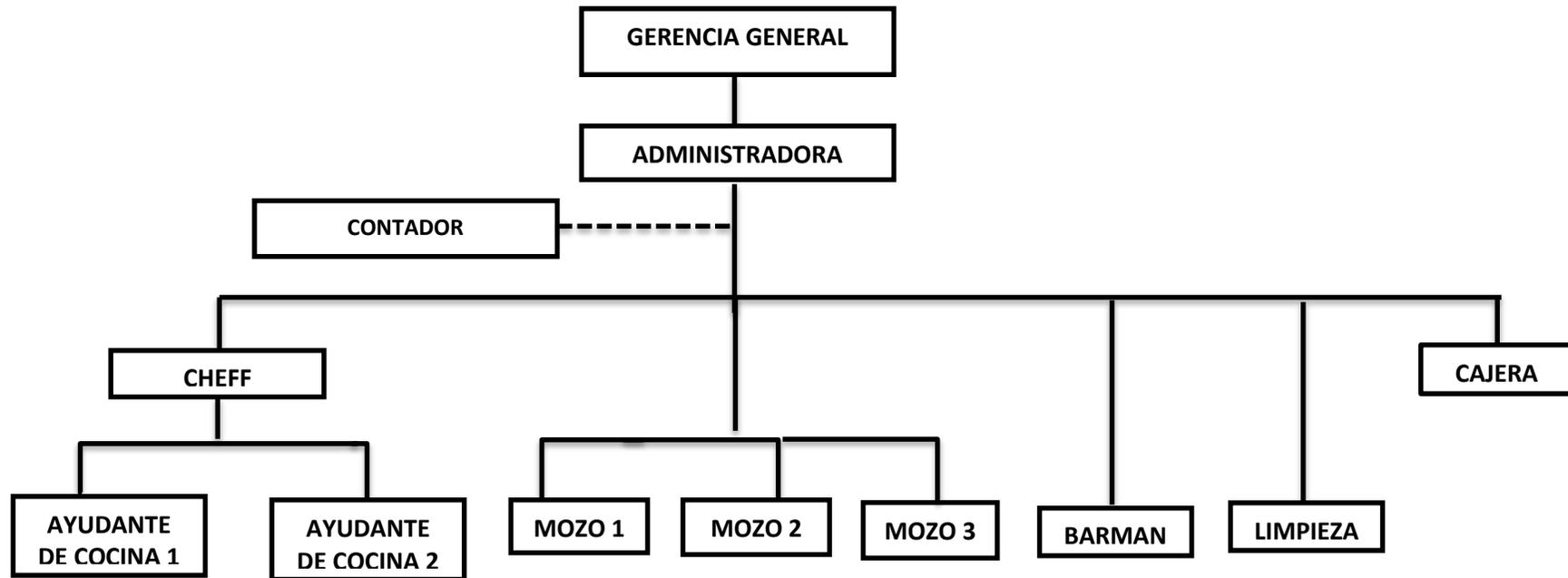
- Alberto, F., & Ramos, E. (2006). *Como profundizar en el analisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires.: Ediciones Granica S.A.
- Bravo, S. (2003). Analisis de Rentabilidad Economica y financiera. *Analisis de Rentabilidad Economica y financiera.*, 13 - 23.
- Caraballo, T. (2013). Analisis de la Rentabilidad. *Analisis Contable.*, 1-19.
- Carreño, A. (2011). Conceptualizacion Logistica. En A. Carreño, *Logistica de la A a la Z* (pág. 20). Fondo Editorial. .
- Castellanos. (2015). Logistica y distribucion de mercancías. En A. Castellanos, *Logística comercial internacional* (págs. 1-83). Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la Gestion Logistica del transporte y la distribucion de mercancías*. Colombia: Edicionens Uninorte. .
- Castellanos, A. (2015). Logística: definición. En A. Castellanos, *Logística comercial internacional* (pág. 2). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Ccaccya, A. (2015). Rentabilidad. *Analisis de la rentabilidad en la empresa.*, 1-4.
- Chiavenato, I. (2001). Definición de proceso. En I. Chiavenato, *Administración: Teoría, proceso y práctica* (pág. 132). Bogotá, Colombia: Mcgraw Hill.
- D' Alessio, F. (2013). Conceptos Gerenciales. En F. D' Alessio, *Administracion de las operaciones productivas. Un enfoque en procesos para la gerencia*. (págs. 6-23). Mexico.: PEARSON.
- De La Hoz, B., Ferrer, A., & De La Hoz, A. (2008). Decisiones Financieras. En B. De La Hoz Suárez, M. A. Ferrer, & A. De La Hoz Suárez, *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media*. (págs. 91-95). Red Universidad del Zulia.
- De Pablo Redondo, R., & Gonzalez Arias, J. (2013). *Teoria de la financiacion* . Madrid - España : Ediciones Uned.
- Diaz, L., Garcia, Y., Hernandez, M., Ruiz, V., & Santana, D. (2006). *Finanzas corporativas en la practica*. Madrid: Ediciones Grefol, S.A.
- Escudero Serrano, J. (2014). La logistica: Concepto y funciones. En J. Escudero, *Logistica de Almacenamiento* (págs. 3-6). Madrid - España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Escudero, J. (2014). La Logistica: Concepto y funciones. En E. S. Jose, *Logistica de Almacenamiento* (págs. 3-9). Madrid-España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Eslava, J. (2013). *Rentabilidad: Analisis de Costes y Resultados*. . Madrid: ESIC Editorial.

- García, C. (s.f.). Operaciones y Rentabilidad. *Planeación de inventarios con un enfoque a la Rentabilidad.*, 1 - 4.
- García, M., & Jorda, J. (2004). *Dirección Financiera Primera Edición*. Barcelona: Ediciones de la Universidad Politécnica de Catalunya, SL.
- Gitman, J., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera. Segunda Edición*. México: Ediciones Marisa de Anta.
- Joaquín Vergues, J. (2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas.* . Barcelona: 5ta Edición .
- Juan., S. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Análisis Contable.*, 2 - 24.
- Garay, A. (2017). Conceptos de Logística. En Garay, A., *Logística: conocimientos, habilidades y actitudes* (pág. 24). Argentina. : El Cid Editor.
- Morillo, M. (2005). La rentabilidad y sus componentes. En M. Morillo, *Rentabilidad financiera y reducción de costos* (págs. 36-37). Mérida - Venezuela.: Red Actualidad Contable Faces.
- Paima, B., & Villalobos, M. (Noviembre de 2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 24 de Setiembre de 2016, de Repositorios UPAO:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGITH_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Sánchez, J. (2002). Análisis de la rentabilidad de la Empresa. *Análisis Contable.*, 2.
- Serra, R. (21 de Abril de 2015). ¿Qué es rentabilidad u qué es riesgo en una inversión? *El comercio*, pág. 1.
- Soler, D. (2009). *Diccionario Logístico (2a. edición)*. Barcelona.
- Soret, I. (2010). Procesos Logísticos. En I. Soret, *LOGÍSTICA Y OPERACIONES EN LA EMPRESA* . Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Velasco, J. (2013). La logística y la cadena de suministro. En J. Velasco, *Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros* (pág. 20). Madrid, España.: Larousse - Ediciones Pirámide.
- Verges, J. (2011). Análisis del funcionamiento económico de las Empresas. *Medida de la eficiencia: Rentabilidad a la productividad.*, 3 - 18.
- Ariza, M. (2012) en su tesis para optar por el título profesional “Mejoramiento de los procesos logísticos de la empresa ALCA LTDA” en la Universidad Industrial de Santander – Colombia. Disponible en:
<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5533/2/145250.pdf>

- Molina, J. (2015) en su tesis de maestria “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A, en la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador, denominada. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Castellanos, J. (2012) en su tesis de Magíster “*Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*”, en la Universidad Francisco Gavidia – San Salvador. Disponible en: www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf
- Días, T. (2011) en su tesis, para optar el título profesional “*Producción comercialización y rentabilidad de la naranja y su relación con la economía del Cantón la Maná y su zona de influencia, año 2011*”, en la Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1567/1/T-UTC-2125.pdf>
- Andrade, S. (2011) en su tesis para optar el título profesional “La Producción y la Rentabilidad de la empresa de construcción y hormigones ECOHORMIGONES, en el año 2010”. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1451/1/TE0002.pdf>
- Flores, C. (2014). En su tesis para optar el título profesional La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana”, en la Universidad San Martin de Porres – Lima. Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1111>
- J. & Espinola, M. (2011). En su Tesis para optar el título profesional “Propuesta e implementación de la gestión del proceso logístico para la mejora de los resultados del capital de trabajo de la empresa distribuciones Uriol EIRL 2011”. Disponible en: <http://refi.upnorte.edu.pe/handle/11537/132?locale-attribute=en>
- Usco, W. (2014). En su tesis para optar el título profesional Diagnóstico y mejora de la logística en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junín”, en la Universidad Pontificia Católica del Perú. Disponible en: <http://docplayer.es/5057122-Pontificia-universidad-catolica-del-peru.html>
- Pérez, R. (2014) En su tesis para optar el título profesional “*La calidad del servicio al clientes y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante campestre SAC 2011 – 2012*”, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://docplayer.es/5393825-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-ciencias-empresariales.html>
- Quiroz; G. & Mercedes; C. (2014) En su tesis para optar el título profesional “*Planeamiento estratégico financiero para aumentar la rentabilidad de la empresa Avico SAC, 2011 - 2013*”, En la Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/758>

ANEXOS

ANEXO 01: ORGANIGRAMA DEL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO”



MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO EL LAMBAYECANO, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIBALES
¿Cuál es la relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016?	Determinar la existencia de la relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016	la Existe relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016	El proceso Logístico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		
¿Qué características tiene el proceso Logístico en el restaurant típico el lambayecano, 2016?	Identificar las características que tiene el proceso Logístico en el restaurant típico el lambayecano, 2016		la rentabilidad
¿Qué características tiene la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016?	Identificar las características que tiene la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016		
¿Qué factores influyen en la relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016?	Identificar los factores influyentes en la relación entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurant típico el lambayecano, 2016		

ANEXO 03:

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevistador: _____

Cargo: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

La presente entrevista es elaborada por estudiantes de la Escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán, con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación titulada “El Proceso Logístico y Su influencia en el Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”, 2016.

Por favor lea las preguntas y responda de acuerdo a su criterio.

1. ¿Cuenta con un presupuesto establecido para la compra de insumos?
2. ¿Cómo selecciona a sus proveedores?
3. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?
4. ¿Usted tiene establecido un protocolo de servicio a la mesa?
5. ¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?
6. ¿Qué estrategias está considerando usted para hacer crecer su negocio o expandirse en el mercado?

Gracias...!

ANEXO 04:

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES

La presente Encuesta es elaborada por estudiantes de la Escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán, con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación titulada “El Proceso Logístico y Su influencia en el Restaurant Típico “EL LAMBAYECANO”, 2016.

Fecha: _____ Hora: _____ Sexo: M F Edad: _____

Por favor lea las preguntas y responda de acuerdo a su criterio.

ENCUESTA:

1. ¿Recibe capacitación en la empresa donde labora?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre.
 - c. Pocas veces.
 - d. Nunca.

2. ¿Cuántas veces a la semana realiza la compra de insumos?
 - a) 1 vez a la semana
 - b) 2 veces a la semana
 - c) 3 veces a la semana
 - d) 4 a más.

3. ¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre.
 - c. Pocas veces.
 - d. Nunca.

4. ¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos en el restaurant?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Pocas veces.
 - d. Nunca.

5. ¿Los productos son entregados en las condiciones ideales?
 - a. Sí.
 - b. No.

6. ¿Existen las condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura necesarias para el almacenamiento de los insumos?
- Sí.
 - No.
7. ¿La empresa cuenta con una oficina donde se coordina las operaciones en el almacén?
- Sí.
 - No.
8. ¿Existe una estandarización de las recetas, es de conocimiento de todos los cocineros?
- Sí.
 - No.
9. ¿Existen las condiciones de infraestructura, higiene y seguridad necesarias en el área de cocina para que se desarrolle con normalidad el proceso productivo?
- Siempre.
 - Casi siempre.
 - No sabe / No opina.
 - Pocas veces.
 - Nunca.
10. ¿Cuál es el tiempo promedio para la preparación de los platos a la carta?
- 5 - 10 minutos
 - 11 – 15 minutos
 - 16 – 20 minutos
 - 21 a más.
11. ¿El chef emplea procedimientos de presentación y montaje adecuados en sus platos?
- Siempre.
 - En gran medida.
 - No Sabe / No opina.
 - Pocas veces.
 - Nunca.
12. ¿Existe coordinación entre el área de cocina y el personal de atención al cliente?
- Total Coordinación.
 - Coordinación parcial.
 - Poca coordinación.
 - Descoordinación total.
13. ¿Conoce usted las normas de protocolo y etiqueta de un mesero?
- Sí.
 - No.
14. ¿El mobiliario (sillas, mesas, platos, utensilios, vasos y charolas) del restaurant, se encuentra en las condiciones adecuadas (higiene y seguridad) para la atención al cliente?

- a. Sí.
 - b. No.
15. ¿Conoce usted los procedimientos de montaje a la carta en el restaurante?
- a. Sí.
 - b. No.
16. ¿Considera suficiente la cantidad de personal para la atención de todas las mesas en horas de alta concurrencia?
- a. Sí.
 - b. No.
17. ¿Conoce usted las técnicas o tipos de servicios en la mesa?
- a. Siempre.
 - b. Casi siempre.
 - c. No sabe / No opina.
 - d. Pocas veces.
 - e. Nunca.
18. ¿Cuáles son los platos más consumidos por los clientes?
- a. Arroz con pato
 - b. cabrito
 - c. Arroz con mariscos
 - d. Cebiche
 - e. Especifique _____
19. ¿Cuáles son los platos que generan mayores ganancias?
- a. Arroz con pato
 - b. cabrito
 - c. Arroz con mariscos
 - d. Cebiche
 - e. Especifique _____

Gracias...!

ANEXO 05:

GUÍA DE OBSERVACIÓN EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO”

Chiclayo, _____ de _____ del 201__

Investigadores: _____

Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido Materno
-----------	------------------	------------------

Tema a tratar: _____

DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:

¿Se sintió a gusto con la atención recibida? Sí _____ No _____

¿Por qué?

¿El mesero demostraba conocimiento de la variedad de platos? Sí _____ No _____

¿Por qué?

¿Considera prudente el tiempo que esperó por su plato? Sí _____ No _____

¿Por qué?

¿Cumplió con las expectativas el plato que se le presentó? Sí _____ No _____

Describa:

¿Hacen uso de la tecnología para el control de personal? Sí _____ No _____

Describe:

¿Existe autonomía de la administradora para tomar decisiones estratégicas? Sí ____ No ____

¿Por qué?

¿Considera que la infraestructura del restaurant cumple con sus expectativas? Sí

____ No ____

Describe:

ANEXO 06: PERMISOS



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Ciudad Universitaria, 16 de Setiembre de 2016.

Sr(a):
Lic. ANA CHAYAN COLOMA
ADMINISTRADORA
RESTAURANT TURÍSTICO "EL LAMBAYECANO"
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a los alumnos de IX Ciclo, para que aplique Instrumento para el desarrollo de su tesis denominado: **El proceso logístico y su influencia en la rentabilidad en el restaurant turístico "El Lambayecano" 2016**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de los alumnos:

- Falla Gutiérrez, Karla Leticia - DNI: 72157929
- Gálvez Burga, Jonathan - DNI: 71117788

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Mg. Mirko Merino Nuñez
Director de la EAP Administración
Universidad Señor de Sipán



Ana B. Chayán
Restaurant Turístico
El Lambayecano
Karla Coloma de Chayán
VICARIA

.....
KM. 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO: (-51) (74) 481610 / FAX: 203881
.....
CHICLAYO - PERU



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

ANEXO 07: VALIDACIÓN POR EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rzrael Angel Olave León
	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	25 años
	CARGO	Dependiente - Independiente
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL:</u> Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en del restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 5 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

<p>¿Cuenta con un presupuesto establecido para la compra de insumos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo selecciona a sus proveedores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera necesario un financiamiento externo para invertir en su negocio? ¿Por qué?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>05</u> N° TD <u>0</u></p>
<p>1. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>2. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rafael Olaya León
	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	25 años
	CARGO	Docente - Dependiente
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. b. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. c. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en del restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
<p>¿Cuántas veces a la semana realiza la compra de insumos?</p>	<p>TA(/)</p>	<p>TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos en el restaurant?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Los productos son entregados en las condiciones ideales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura necesarias para el almacenamiento de los insumos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿La empresa cuenta con una oficina donde se coordina las operaciones en el almacén?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe una estandarización de las recetas, es de conocimiento de todos los cocineros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de infraestructura, higiene y seguridad necesarias en el área de cocina para que se desarrolle con normalidad el proceso productivo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuál es el tiempo promedio para la preparación de los platos a la carta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿El chef empieza procedimientos de presentación y montaje adecuados en sus platos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe coordinación entre el área de cocina y el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES



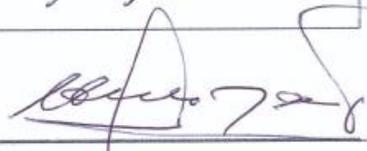
JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Huber Arnaldo Portella Vejarano
	PROFESIÓN	Economista .
	ESPECIALIDAD	Finanzas .
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo .
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. b. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. c. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en del restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 5 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

¿Cuenta con un presupuesto establecido para la compra de insumos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cómo selecciona a sus proveedores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Considera necesario un financiamiento externo para invertir en su negocio? ¿Por qué?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>05</u> N° TD _____
1. COMENTARIO GENERALES	
2. OBSERVACIONES	<i>Acondicionar la terminología a la actividad de servicios de un Restaurant.</i>


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Huber Arnaldo Portella Vejarano
	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. b. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. c. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en del restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
¿Cuántas veces a la semana realiza la compra de insumos?	TA(/)	TD()
SUGERENCIAS:		

¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos en el restaurant?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Los productos son entregados en las condiciones ideales?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura necesarias para el almacenamiento de los insumos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿La empresa cuenta con una oficina donde se coordina las operaciones en el almacén?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe una estandarización de las recetas, es de conocimiento de todos los cocineros?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de infraestructura, higiene y seguridad necesarias en el área de cocina para que se desarrolle con normalidad el proceso productivo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuál es el tiempo promedio para la preparación de los platos a la carta?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿El chef emplea procedimientos de presentación y montaje adecuados en sus platos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe coordinación entre el área de cocina y el	TA(✓) TD()

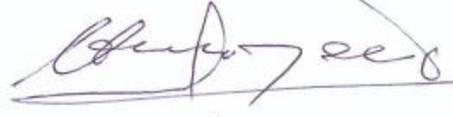
personal de atención al cliente?	SUGERENCIAS:
¿Conoce usted las normas de protocolo y etiqueta de un mesero?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿El mobiliario (sillas, mesas, platos, utensilios, vasos y charolas) del restaurant, se encuentra en las condiciones adecuadas (higiene y seguridad) para la atención al cliente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Conoce usted los procedimientos de montaje a la carta en el restaurante?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Considera suficiente la cantidad de personal para la atención de todas las mesas en horas de alta concurrencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Conoce usted las técnicas o tipos de servicios en la mesa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuáles son los platos más consumidos por los clientes y Cuales genera mayores ganancias?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES

A CONDICIONAR LA TERMINOLOGIA A LA
ACTIVIDAD DE SERVICIOS DE UN RESTAURANTE



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. FLOR DELICIA HEREDIA CANTAS
	PROFESIÓN	ADMINISTRADORA /
ESPECIALIDAD	ADMINISTRADORA E INGENIERA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS	
CARGO	DTC - ADMINISTRACIÓN	
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. b. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. c. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en del restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
¿Cuántas veces a la semana realiza la compra de insumos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	

¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos en el restaurant?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Los productos son entregados en las condiciones ideales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de higiene y seguridad, y de infraestructura necesarias para el almacenamiento de los insumos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿La empresa cuenta con una oficina donde se coordina las operaciones en el almacén?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe una estandarización de las recetas, es de conocimiento de todos los cocineros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existen las condiciones de infraestructura, higiene y seguridad necesarias en el área de cocina para que se desarrolle con normalidad el proceso productivo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuál es el tiempo promedio para la preparación de los platos a la carta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿El chef emplea procedimientos de presentación y montaje adecuados en sus platos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Existe coordinación entre el área de cocina y el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

personal de atención al cliente?	SUGERENCIAS:
¿Conoce usted las normas de protocolo y etiqueta de un mesero?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿El mobiliario (sillas, mesas, platos, utensilios, vasos y charolas) del restaurant, se encuentra en las condiciones adecuadas (higiene y seguridad) para la atención al cliente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Conoce usted los procedimientos de montaje a la carta en el restaurante?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Considera suficiente la cantidad de personal para la atención de todas las mesas en horas de alta concurrencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Conoce usted las técnicas o tipos de servicios en la mesa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuáles son los platos más consumidos por los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
¿Cuáles son los platos que le generan mayor ganancia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD <u>X</u>
-----------------------	--------------------------------

2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



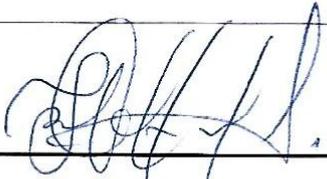
4136 JUEZ - EXPERTO
FLOR HEREDIA LLATAS,

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. FLOR DELCIA HEREDIA UATAS.
	PROFESIÓN	ADMINISTRADORA
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	DTC - ADMINISTRACIÓN
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Falla Gutiérrez Karla Leticia Gálvez Burga Jonathan	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la influencia entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a. Diagnosticar el proceso Logístico actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. b. Evaluar el nivel de rentabilidad actual del restaurante típico el lambayecano, 2016. c. Identificar los factores influyentes entre el proceso Logístico y la rentabilidad en el restaurante típico el lambayecano, 2016. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 6 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el Y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
¿Cuenta con un presupuesto establecido para la compra de insumos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____	

¿Cómo selecciona a sus proveedores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Usted tiene establecido un protocolo de servicio a la mesa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cuáles son las estrategias que utiliza para incrementar las ventas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué factores influyen en la determinación del precio de venta de cada plato?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias está considerando usted para hacer crecer su negocio o expandirse en el mercado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>6</u> N° TD <u>X</u>
1. COMENTARIO GENERALES	
2. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 08: AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA TESIS

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lambayeque, 20 de Setiembre del 2016

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TESIS

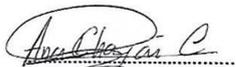
Yo, Lic. Ana Chayan Coloma, administradora del Restaurant Turístico "El Lambayecano" autorizo a los estudiantes del IX ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán:

- Falla Gutiérrez, Karla Leticia – DNI: 72157929
- Gálvez Burga, Jonathan – DNI: 71117788

A realizar su investigación titulada: **El Proceso Logístico y su influencia en la rentabilidad en el restaurant turístico "El Lambayecano" 2016**, en horarios coordinados con su despacho.

Por lo cual, estaré brindando todas las facilidades del caso a fin de que los alumnos puedan desarrollar tal investigación sin inconvenientes.

Sin más, me despido.



Lic. Ana Chayan Coloma
Administración

17520006

ANEXO 09: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Presentación de la publicidad impresa



Figura 35. Entrevista con la Lic. Ana Chayan Coloma en el restaurant Típico “El Lambayecano”

Fuente: Elaboración propia.

Interiores del área de producción



Figura 36. Área de cocina donde se realiza el proceso de producción del restaurant típico “EL Lambayecano”

Fuente: *Elaboración propia*

Área de cocina



Figura 37. Área de almacenamiento donde se selecciona parte de los insumos de forma instantánea en el restaurant típico “El Lambayecano”

Fuente: *Elaboración propia.*

Área de atención al cliente



Figura 38. Instalaciones del restaurant típico “El Lambayecano” donde interactúan cliente y mozo.

Fuente: *Elaboración propia*

Área de caja



Figura 39. Área de recepción y caja del restaurant. Es operado por la administradora y su asistente de confianza.

Fuente: *Elaboración propia.*

ANEXO 10: ESTADOS FINANCIEROS 2015 - 2016

ONAT DECLARACIÓN	DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA TERCERA CATEGORIA Ejercicio gravable 2015	
PAGO 702	RUC 10175330351	
	RAZON SOCIAL COLOMA CASTILLO DE CHAYAN, MARIA ANGELIT	
1.- ESTADOS FINANCIEROS		
I.-Balance General		
ACTIVO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2015	
Caja y Bancos	359	17,788
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	
Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div. - terceros	364	
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	
Serv. y otros contratad. p anticip.	366	
Estimación de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderías	368	2,500
Productos terminados	369	
Subproductos, desechos y desperdic.	370	
ductos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Existencias por recibir	375	
Desvalorización de existencias	376	
Activos no ctas manten. p la venta	377	
Otros activos corrientes	378	
Inversiones mobiliarias	379	
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	25,735
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(14,270)
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
ivo diferido	388	
Otros activos no corrientes	389	20,148
TOTAL ACTIVO NETO	390	51,901
PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2015	
Sobregiros bancarios	401	0
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
Ctas p pagar comercial - terceros	404	
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	0

PATRIMONIO		Valor Histórico Al 31 Dic. de 2015	
Capital	414		
Acciones de Inversión	415		
Capital adicional positivo	416		10,355
Capital adicional negativo	417		
Resultados no realizados	418		
Excedente de revaluación	419		
Reservas	420		
Resultados acumulados positivo	421		33,646
Resultados acumulados negativo	422		
Utilidad de ejercicio	423		7,900
Pérdida del ejercicio	424		
TOTAL PATRIMONIO	425		51,901
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426		51,901

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos			
		Importe Al 31 Dic. de 2015	
Ventas Netas o ingresos por servicios		461	192,356
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas		462	
tas Netas		463	192,356
(-) Costo de Ventas		464	(88,136)
Resultado Bruto	Utilidad	466	104,220
	Pérdida	467	0
(-) Gastos de venta		468	(57,792)
(-) Gastos de administración		469	(38,528)
Resultado de operación	Utilidad	470	7,900
	Pérdida	471	0
(-) Gastos financieros		472	
(+) Ingresos financieros gravados		473	0
(+) Otros ingresos gravados		475	0
(+) Otros ingresos no gravados		476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo		477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo		478	
(-) Gastos diversos		480	
REI Positivo		481	
REI Negativo		483	
Resultado antes de participaciones	Utilidad	484	7,900
	Pérdida	485	0
(-) Distribución legal de la renta		486	
Resultado antes del impuesto	Utilidad	487	7,900
	Pérdida	489	0
(-) Impuesto a la Renta		490	
Resultado del ejercicio	Utilidad	492	7,900
	Pérdida	493	0



Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 del 2016		
Ventas netas o lng. por servicios	461	145746
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	145746
Costo de ventas	464	23449
Resultado bruto Utilidad	466	122297
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	72666
Gastos de administración	469	48444
Resultado de operación utilidad	470	1187
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F.	477	
Costo enajen. de val. y bienes a. f.	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part. Utilidad	484	1187
Resultado antes de part. Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del Imp. - Utilidad	487	1187
Resultado antes del Imp. - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	1187
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

2016

2015

192,356

192,356

(88,136)

104,220

57,792

38,528

7,900

7,900

7,900

7,900.

ANEXO 11:



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Falla Gutiérrez Karla Leticia

Apellidos y nombres

72157929

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Gálvez Burga Jonathan

Apellidos y nombres

71117788

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO "EL LAMBAYECANO". 2016

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



FALLA GUTIÉRREZ KARLA LETICIA

DNI N° 72157929



GÁLVEZ BURGA JONATHAN

DNI N° 71117788



ANEXO 12: ACTA DE TURNITIN



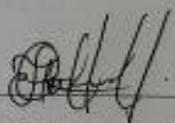
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia , docente de la asignatura de Investigación II y/o Desarrollo de tesis de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1793-FACEN-USS-2016, presentada por el (los) estudiante(s) Falla Gutiérrez Karla Leticia y Gálvez Burga Jonathan , autores de la investigación titulada: EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO EL LAMBAYECANO, 2016.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 09% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 27 de junio del 2017



Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N°41365424

ANEXO 13: FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, _____ de _____ del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

JONATHAN GÁLVEZ BURGA con DNI **71117788** y **FALLA GUTIÉRREZ KARLA LETICIA** con DNI **72157929** en nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado: **EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO “EL LAMBAYECANO” 2016** presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar por el título de LICENCIADO de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GÁLVEZ BURGA JONATHAN	71117788	
FALLA GUTIÉRREZ KARLA LETICIA	72157929	

ANEXO 14: CONSTANCIA ÍNDICE DE SIMILITUD TURNITIN

EL PROCESO LOGÍSTICO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL RESTAURANT TÍPICO "EL LAMBAYECANO" 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	0%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	mujeresempresarias.org Fuente de Internet	<1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	dspace.unitru.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%