



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Teoría de las restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Davila Zamora, Luis Miguel

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0048-2018-DPI /UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Don:

DAVILA ZAMORA, LUIS MIGUEL

Cuyo Título es:

“TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS F&B SAC. LURIN, 2018”.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

- DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
- APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
- APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
- APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : DR. LEON ESPINOZA LESSNER

FIRMA

SECRETARIO : DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL

FIRMA

VOCAL : MGTR. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

FIRMA

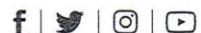
Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 09 de Julio de 2018



Mgtr. Rafael A. Lopez Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A mis padres, Fructuoso Dávila Muro y Angela Zamora Flores, por el incondicional apoyo brindado a lo largo de toda mi carrera.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, en primer lugar, por la vida y la sabiduría que me da día a día. A mi asesor, que guio todo mi recorrido para la ejecución de este estudio.

Declaración de autenticidad

Yo, Luis Miguel Davila Zamora con DNI n.º 46045434, con el fin de lograr el cumplimiento de toda disposición vigente que se encuentre considerada dentro del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, me permito declarar bajo juramento que todas las documentaciones que adjunto son veraces y auténticas.

De la misma forma, bajo juramento también declaro que todos los datos y la información mostrados en la presente tesis son, de igual manera, veraces y auténticos.

En ese sentido, asumo toda responsabilidad que corresponda ante cualquier ocultamiento, omisión o falsedad tanto de los documentos como de la información aportada, por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2018.



Luis Miguel Davila Zamora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En concordancia con el Reglamento de Titulaciones y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada " Teoría de las restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en Administración.

Luis Miguel Davila Zamora

ÍNDICE GENERAL

Página del jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	xi
I. Introducción.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Internacionales.....	2
1.2.2. Nacional.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Variable independiente: Teoría de las restricciones.	5
1.3.2. Variable dependiente: procesos administrativos.	11
1.4. Formulación del problema.....	13
1.4.1. Problema general.	13
1.4.2. Problemas específicos.....	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.6.1. Hipótesis general.....	14
1.6.2. Hipótesis específicas.....	15
1.7. Objetivo	15
1.7.1. Objetivo general.	15
1.7.2. Objetivos específicos.....	15
II. Metodología.....	15
2.1. Diseño de investigación	15
2.2. Variables, operacionalización.....	17
2.2.1. Variable X: teoría de las restricciones.	17
2.2.2. Variable Y: Proceso administrativo.	18

2.2.3. Operacionalización de las Variables	21
2.3. Unidad de Muestreo, Población y muestra	23
2.3.1. Población	23
2.3.2. Unidad de muestreo.	23
2.3.3. Muestra.	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.4.1. Validez y confiabilidad.	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
3.1. Análisis descriptivo	27
3.2. Prueba de influencia.....	27
IV. Discusión	42
4.1. Discusión - Hipótesis general	42
4.2. Discusión - Hipótesis específica 1	43
4.3. Discusión - Hipótesis específica 2	44
4.4. Discusión - Hipótesis específica 3	45
4.5. Discusión - Hipótesis específica 4	45
V. Conclusiones	46
VI. Recomendaciones	48
VII. Referencias bibliográficas	50
Anexos.....	53
Anexo 1 : Matriz de consistencia.....	54
Anexo 2: Cuestionario 1	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable teoría de las restricciones.....	21
Tabla 2 Operacionalización de la variable procesos administrativos.....	22
Tabla 3, 4 y 5 Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach	25
Tabla 5 Coeficientes de Alfa de Cronbach.....	26
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de correlación r de Pearson.....	26
Tabla 7 Cuadro resumen de análisis descriptivo - frecuencias.....	27
Tabla 8 Correlación de variables de Hipótesis general	28
Tabla 9 Resumen del modelo - Regresión Lineal y R ² según la variable independiente (teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo) ..	29
Tabla 10 Prueba de Anova según la variable independiente (teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	29
Tabla 11 Coeficientes según la variable independiente (la teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	30
Tabla 12 Correlación de dimensión 1 y variable 2.....	31
Tabla 13 Resumen del modelo – Regresión Lineal y R ² , según la dimensión 1 (identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	32
Tabla 14 Prueba de Anova, según la dimensión 1 (identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)	32
Tabla 15 Coeficientes, según la Dimensión 1 (Identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)	33
Tabla 16 Correlación de dimensión 2 y variable 2.....	34
Tabla 17 Resumen del modelo – regresión lineal y r ² , según la dimensión 2 (explotar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	34
Tabla 18 Prueba de Anova, según la dimensión 2 (explotar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	35
Tabla 19 Coeficientes, según la dimensión 2 (explotar las restricciones del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	36
Tabla 20: Correlación de dimensión 3 y variable 2.....	37
Tabla 21 Resumen del modelo – Regresión Lineal y R ² , según la dimensión 3 (Subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	37
Tabla 22 Prueba de Anova, según la dimensión 3 (subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)	38

Tabla 23 Coeficientes, según la Dimensión 3 (Subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)	39
Tabla 24 Correlación de dimensión 4 y variable 2.....	40
Tabla 25 Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	40
Tabla 26 Prueba de Anova, según la dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	40
Tabla 27 Coeficientes, según la Dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo).....	42

Resumen

El principal objetivo de la presente investigación es determinar cómo influye la Teoría de las Restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin ,2018. El método que se contempló fue hipotético deductivo, de diseño no experimental, con un nivel de estudio explicativo e investigación aplicada. 100 colaboradores de la empresa en investigación conformaron la población. La muestra del estudio fue de 80 trabajadores. Posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se determinó que, la teoría de las restricciones influye significativa y positivamente con el proceso administrativo de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Palabras clave: Teoría de las restricciones, proceso administrativo

Abstract

The main objective of the present investigation is to determine how the Theory of Restrictions influences as a management model and administrative process of the company Servicios Logísticos F & B SAC, Lurin, 2018. The method that was contemplated was hypothetical deductive, of non-experimental design, with a level of explanatory study and applied research. 100 collaborators of the company in investigation formed the population. The study sample was 80 workers. Later, when the data was processed and interpreted, it was determined that the theory of restrictions significantly and positively influences the administrative process of the logistic services company F & B SAC, Lurin, 2018.

Keywords: Theory of restrictions, administrative process

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Al proceso que se encarga de orientar las divisiones de una compañía hacia los objetivos y metas fijadas se le llama gestión gerencial, la cual se realiza a través de programas y planes concretos que aseguren el desarrollo correcto de las operaciones. (Gutiérrez, 2011).

De acuerdo con lo mencionado por Schlesinger y Aguilar (2008), es de conocimiento universal que la gestión gerencial dentro de las compañías, que pertenecen a todos los grupos y clases económicas determinadas por el Código del Comercio, se encuentra atravesando cambios importantes y necesarios. Estos cambios, los cuales están relacionados a nuevas tendencias, se deben entre muchas causas a la urgente necesidad que poseen las compañías de contestar y ajustarse a la nueva realidad con su nueva forma de poder dirigir a sus empresas al logro del éxito. En América Latina, las empresas pequeñas ocupan el 67 % del producto económicamente activo que poseen un nuevo sistema de gerenciar y, en nuestro país, se congrega más del 94.4%. Con la globalización, la apertura económica y la internacionalización, no existe compañía, grande, pequeña o mediana, que pueda seguir su camino de la mano de métodos administrativos, normas o directrices que funcionaron en tiempos pasados, pero que hoy no responden ni logran identificarse con los retos del comportamiento económico mundial de la actualidad.

En el Perú, el desarrollo económico de las pymes se ha dado de tal manera que impacta en la economía. Según el INEI (2017), a nivel nacional existen 1 933 525 microempresas que representan el 94.4 % de las empresas, dando una densidad empresarial de 62 microempresas por cada mil habitantes. Esto demuestra que es un país con economía activa. En Lima Metropolitana, existen 896 249 microempresas, lo que representa el 93.2 % del segmento empresarial.

Debido a que el país cuenta con una economía activa, se vio la necesidad de crear una empresa de servicio, iniciando sus operaciones con un número de clientes considerable. Gracias a la demanda en el mercado, la empresa se posicionó y entró en una competencia para ganar mercado, y, en muy corto tiempo, las solicitudes de servicio se fueron incrementando significativamente hasta llegar a ser el primer proveedor con mayor personal para el servicio de estiba cubriendo las zona sur de Lima Metropolitana (Lurín, Punta Hermosa, Villa el Salvador).

A pesar de haber logrado su expansión en el mercado, la empresa Servicios Logísticos F&B ha perdido terreno en otras áreas. En este caso, el proceso administrativo de la empresa es deficiente y afecta su operatividad, lo que se ve reflejado en una serie de inconvenientes que aquejan el negocio.

Uno de los inconvenientes es la falta de planeación estratégica en la empresa, que provoca un retraso en su crecimiento económico, pues la misión, visión y objetivos no se establecieron al ser considerados como procesos sin importancia.

Además, la estructura organizacional no es la adecuado, esto se refleja en la confusión de la segregación de funciones. Al no existir un manual de funciones en la organización, no se ha definido la responsabilidad correspondiente a cada área, lo que ocasiona que los colaboradores asuman tareas que no les corresponden; además, causa la superposición de funciones, es decir, dos colaboradores o más ejecutan las mismas funciones distintas a su cargo. Por tal motivo, las actividades no se desarrollan con normalidad en un ambiente adecuado que permita alcanzar la eficiencia y eficacia .

Observamos que la empresa no cuenta con personal motivado, lo que afecta el cumplimiento de sus tareas asignadas. Esto compromete la deficiente gestión gerencial y pone en riesgo la satisfacción de sus clientes.

Por último, el control en el área de facturación es ineficiente, ya que, por desconocimiento y falta de procesos, cada mes no se ejecuta el cobro de los servicios a los clientes por demoras en la facturación, y esto ocasiona que la empresa no cuente con liquidez para realizar el pago a sus trabajadores: personal administrativo y de operaciones.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales.

En primer lugar, mencionamos a López (2013) y su investigación *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A., ubicada en el cantón El Triunfo, provincia de Guayas*, realizada para lograr la maestría. Se empleó una investigación de tipo aplicada; además, menciona que es descriptiva y explicativa. Su objetivo general es recopilar información para saber la posición del negocio dentro del mercado y conocer cuál es su situación actual del negocio; enfocado en la verificación del procedimiento regulatorio y cómo influye en el funcionamiento de la organización. Se llegó a la conclusión que la empresa debe de hacer una evaluación de la gestión

administrativa en base a periodos trimestrales, en función del logro de metas determinadas, aporte de la visión y misión, cumplimiento de cada función del personal. De esta manera, podrá lograr trabajadores comprometidos y motivados con la compañía, aplicando formatos de control y verificación de la información.

También está Flores (2015) con su tesis *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013* para lograr la maestría. Su objetivo general es realizar un análisis en el proceso administrativo y cómo incide en la gestión empresarial. El estudio con un diseño no experimental y de tipo descriptivo. Entre las conclusiones se evidencia que la gestión empresarial y el proceso administrativo de la empresa objeto de estudio son llevado a cabo de manera parcial, debido a que la función del proceso administrativo no se efectúa de forma correcta.

Esta investigación, analiza la importancia de los procesos administrativos y la falta de organización en la empresa sobre todo en la parte gerencial, considerando de vital importancia el MOF, donde se indica la función que cada colaborador debe realizar. Además, debemos considerar que una empresa que no actualiza e implementa procesos no avanza en el tiempo y es superada por su competencia. El autor considera como parte fundamental la gestión gerencial, si una empresa carece de gestión no sobrevivirá, tendrá un tiempo limitado en el mercado, por lo tanto el éxito que una empresa puede lograr, al alcanzar sus metas y cumplir con sus obligaciones sociales va a depender de su gerencia en gran medida.

Finalmente, se tiene a Calvachi (2013) con su tesis *Teoría de las restricciones (toc): modelo de gestión gerencial para el crecimiento productivo de las pymes en Colombia. Aplicado a CIDMA S.A.S.* para lograr la licenciatura en Ingeniería. El objetivo principal es determinar de qué forma la Teoría de las restricciones ejerce influencia sobre el aumento productivo de las pymes en el país colombiano, en un caso determinado que es la empresa Cidma. En los resultados, podemos observar que el Ara identificó una alta concentración de inventarios, lo que afectaba la rentabilidad de la empresa. Por tal motivo la organización recurría a realizar apalancamientos financieros con terceros, lo que incrementaba el gasto. En esa situación, se requiere de la implementación de estrategias de mejora enfocadas no solo en la disminución de gastos sino en atacar el conflicto de raíz, reduciendo y optimizando los inventarios, lo que se verá reflejado en la rentabilidad.

Considerando lo que menciona el autor, debemos de tener en cuenta la implementación de un modelo de gestión en las organizaciones para tener un mejor control de la empresa e identificar los problemas de raíz; y así evitar incurrir en riesgos que afecten económicamente a la organización.

1.2.2. Nacional

Mencionamos a Tovar (2017) y su investigación *Aplicación de la Teoría de restricciones (TOC) para mejorar la competitividad en la empresa Envolturas Flexibles Huachipa S.A.C., Lima, 2016* para lograr la licenciatura en Ingeniería Industrial. El principal objetivo consistió en establecer de qué forma la aplicación de la Teoría de restricciones logra la mejora de la competitividad de la compañía objeto de estudio. La investigación contó con un diseño cuasiexperimental y descriptivo. El estudio que se efectuó fue de tipo aplicada y experimental. Dentro de los resultados del estudio, se pudo evidenciar que la relación entre las variables presentadas fue positiva. Esto se demostró con el resultado de la prueba Z de Wilcoxon, donde la media de la *productividad antes* posee un valor de 0.1813 y la *productividad después*, 0.4643 ($0.1813 < 0.4643$), concluyendo que la Teoría de restricciones sí logra la mejora de la productividad en la compañía mencionada.

Por otro lado, está Yauri (2015) con su tesis que lleva por nombre *Análisis y mejora de procesos en una empresa manufacturera de calzado – Perú* para lograr la licenciatura en Ingeniería Industrial. El objetivo más importante fue es mejorar los procesos y optimizarlos en el incremento de la producción, el incremento de la calidad, la disminución de los costos y en la satisfacción de las necesidades del cliente. Este mejoramiento tiene que ser continuo, pues busca perfeccionar la compañía y la realización de todos sus procesos.

El resultado de la investigación señala que el modo de trabajar de la compañía no resulta adecuado, debido a que el flujo de los procesos no se encuentra diseñado de forma correcta, lo que retrasa la fabricación de los productos finales. Así mismo, se evidenció que los trabajos no se encuentran normados ni estandarizados, esto obliga un mayor esfuerzo del operario en el desarrollo de sus funciones. Finalmente, que las condiciones de los puestos laborales no sean adecuadas respecto a la limpieza, el orden y la iluminación influye en estos conflictos. Todo ello termina reflejándose en la baja capacidad de producción.

Considerando el punto de vista del autor, coincidimos en que toda organización debe

ordenar y optimizar sus procesos administrativos para tener un trabajo productivo y eficaz. Optimizando el tiempo y reduciendo costos, consiguiendo una mejora continua que busque la consolidación de la organización y satisfacción de sus clientes.

Por último, está Meza (2017) en su tesis llamada *Aplicación de la teoría de restricciones para mejorar la productividad de la sede chorrillos - LVEESA en la empresa Flashman S. A. C. San Miguel, 2017- Perú* para lograr la licenciatura en Ingeniería Industrial. El principal objetivo es establecer de qué forma la aplicación de la Teoría de restricciones va a mejorar la productividad de la compañía objeto de estudio. Investigación descriptiva, con un diseño cuasiexperimental.

A través de la planificación, ejecución y organización se pudo lograr el aumento de la productividad, debido a que previamente se contaba con un porcentaje de 63 % en productividad, el mismo que luego de aplicarse la mejora cambió positivamente a 81 %, lográndose un aumento de 28. 57 %. Con este resultado se puede sustentar que, debido a la aplicación de la Teoría de restricciones en la empresa mencionada, se logró la mejora de la productividad, mediante el cumplimiento de los buses y la reducción de tiempo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable independiente: Teoría de las restricciones.

Gestión.

Sobre la gestión en las organizaciones, Rubio (2000) refiere que este concepto llega a relacionarse íntimamente con la naturaleza variable del ambiente de las compañías, sobre todo por los cambios que están relacionados a la tecnología. La gestión tendrá que enfocarse en las persona, sea cual sea la dimensión de la organización (p.16).

Rubio menciona que entre la gestión y el entorno de la empresa existe una brecha muy corta, haciendo alusión a los cambios constantes en las organizaciones a través de la tecnología; además afirma que los protagonistas de la gestión en las pequeñas, medianas y grandes organizaciones son las personas.

Gerencia.

Sisk (1979) en su libro *Administración y Gerencia de Empresas* afirma que existe un número de personas que identifican el término *gerencia* con la función que realizan los gerentes, empresario o supervisores, y otro grupo de personas relaciona este término con

un determinado conjunto particular de individuos. En el caso de los trabajadores, ellos consideran *gerencia* al ejercicio de autoridad existente sobre su vida laboral. De aquí que, en variados casos, la gerencia va a cumplir distintas funciones pues el individuo que desarrolla el papel de gerenciar debe desarrollarse como supervisor, administrador, delegador, etc. Es por ello que existe una dificultad de determinar una correcta definición de dicho término (p.638).

Gestión gerencial.

Para Pulido y Hernández (2011), la gerencia o gestión gerencial constituye aquel proceso creativo e intelectual que va a permitirle a una persona ejecutar y diseñar las orientaciones y los procesos tácticos y estratégicos de un negocio o empresa para que logre sus objetivos. (p. 2).

Teoría de las Restricciones (TOC).

Goldratt (2004) señala que es un instrumento gerencial el cual hace que la toma de decisiones resulte una práctica sencilla a través de continuo mejoramiento y políticas que se aplican a la productividad organizacional y se logran visualizar en la rentabilidad (p.18).

Al inicio, el autor planteó cinco pasos de focalización con el propósito de aumentar el rendimiento productivo de las empresas y los publicó en su libro *La meta*.

Goldratt se enfocó en desarrollar los procesos de pensamiento lógico que logran la conversión del TOC en un método de enfoque que permita el fomento de procesos de mejora constante.

Metodología sistémica.

Lapore y Cohen (2002) señalaron que Goldratt afianzó las nociones desarrolladas en la Teoría de los Sistemas y propuso una perspectiva sistemática, donde una compañía, a pesar de ser considerada un sistema complejo, se encuentra conformada por subsistemas que interactúan entre ellas para conseguir una meta común (p. 27).

Método de enfoque.

Goldratt (2004) en su libro *la Meta* menciona que para poder reconocer el problema, en el Método de enfoque se quiere entender de qué depende el funcionamiento interior del sistema, al evaluar cada interrelación con cada subsistema que lo conforma. Para tal fin, se

va a emplear un modelo lógico causa-efecto que va a permitir entender el proceso físico y lógico que rige sobre la empresa.

Este método es un modelo de gestión distinto cuyo propósito es buscar y ubicar el fondo del problema por medio del planteamiento de las siguientes interrogantes claves:

¿Qué cambiar? – Análisis del problema

¿Hacia qué cambiar? - Estrategia a seleccionar

¿Cómo lograr el cambio? – Táctica a realizar

Las respuestas se van a lograr por medio de herramientas que son denominadas diagramas de pensamiento lógicos, los cuales van a permitir comprender el sistema y van a ayudar a la gestión gerencial con el desarrollo de procesos de pensamiento gerencial.

Los diagramas de pensamiento gerencial utilizados en TOC son:

Árbol de realidad actual (ARA)

Árbol de realidad futura (ARF)

Árbol de prerequisites (ARP)

Árbol de transición (ART)

Estrategia y táctica

¿Qué cambiar?

Dentro de los instrumentos, la respuesta a la pregunta ¿Qué cambiar? permitirá comprender la lógica Causa – Efecto del sistema. Dicha comprensión se hará por medio de la construcción del ARA, el cual se empieza a construir partiendo de las nubes de conflicto y los EIDES.

Lapore y Cohen (2002) en su teoría afirman que primero deben identificarse los EIDES que generan conflictos o “ruidos” y que ponen en riesgo el objetivo final de la organización. Cada EIDES identificado va a impactar de forma negativa en menor o mayor medida al objetivo de la compañía y sus efectos se van a evidenciar en los medidores financieros (p.35).

La Nube de Conflicto Genérica consiste en aquel diagrama que evidencia dos posiciones distintas, las cuales ingresan en conflicto y que, a su vez, siguen un mismo objetivo. Es precisamente en esta situación donde nace la dificultad de hallar respuesta a cada problema

del sistema, sosteniendo alguna de estas dos posiciones. Una vez efectuadas las tres nubes genéricas, se llegan a consolidar originando la Nube de Conflicto Raíz, la misma que evidencia en su problemática a los EIDES previamente mencionados, llegando a convertirse en la base del ARA.

a) **Árbol de Realidad Actual (ARA)**

La Nube Conflicto Raíz (A) —la base del ARA— va a permitir relacionar los impactos de los conflictos plasmándolos en ramificaciones de abajo hacia arriba. Este proceso va a basarse en construir supuestos que soporten las causas de los conflictos mostrados en el sistema bajo la lógica causa-efecto. El tamaño del ARA dependerá del número de conflictos que posean un efecto negativo sobre el sistema.

¿Hacia qué cambiar?

Una vez se identifiquen los problemas que deben cambiarse, tiene que establecerse la estrategia que se va a seguir para resolver esos conflictos presentes en la empresa. Para ello, se da la construcción del ARF.

b) **El Árbol de Realidad Futura (ARF)**

El Arf se presenta como instrumento para el control y el planeamiento de las soluciones (inyecciones) que se proponen para el problema raíz. Así como el Ara, el punto de partida del ARF también es el problema raíz de conflicto y emplea como punto de ruptura la inyección en el Eide.

A través de este proceso se pueden transformarse todos los Eides en Eds (Efectos Deseables) mediante las inyecciones; de forma lógica, los resultados se van a plasmar de forma lógica dentro del Arf. Así, se puede observar si la táctica utilizada causa o no los resultados deseados, los mismos que se evidencian dentro de las ramas del árbol. Debe ponderarse el resultado y, de esa manera, se creará un criterio que reduzca el riesgo al ejecutar la estrategia planteada.

¿Cómo causar el cambio?

Ni bien se establezcan las posibles estrategias a utilizar, se establecerá la táctica por medio de la construcción del ARP y el ART. Este último permite determinar la ruta a seguir, en la cual se definirá el principal objetivo que se quiere lograr. El ARP es un instrumento que permite estructurar el proceso de una forma más lógica, pues dentro de

ella se van a determinar los obstáculos intermedios existentes para lograr dichas metas, así, de un modo más lógico, se van a plantear objetivos o metas intermedias que permitan la del escenario idóneo que se planteó en el ART.

c) El Árbol de Transición (ART)

El ART es aquel instrumento que ayuda a determinar de forma lógica todos los pasos detallados que se van a efectuar para la realización de la transición de la situación actual hacia el futuro deseado. Este árbol va a responder a las frecuentes cuestiones que las personas se hacen en el momento que se les asigna una labor o tarea. Tales preguntas pueden ser: ¿cuál es el objetivo de llevar a cabo el paso x? ¿Cuándo debo realizar una acción determinada? ¿Por qué si realizo el paso x voy a lograr cumplir con mi propósito?

Para construir el Árbol de Transición se necesita de estos elementos:

La necesidad de la acción

La acción en sí misma

La explicación del por qué la acción va a satisfacer la necesidad

El resultados de la acción

La razón del por qué el siguiente paso es necesario

d) El Árbol de Prerrequisitos (ARP)

El ARP va a determinar la lista de objetivos intermedios. Para ello, resulta importante hacer un listado de los obstáculos que están en una situación determinada y que causan que las metas de la empresa sean distantes. Apenas esté listado va a requerir que se evalúe la factibilidad de la combinación de los obstáculos semejantes.

Finalmente, deben plantearse los Objetivos Intermedios (OI) que van a permitir la solución de cada obstáculo.

Apenas se realice este proceso, los objetivos se van a enlistar por medio de una secuencia lógica. Dicha secuencia va a permitir sortear cada obstáculo para que la meta se pueda cumplir.

e) Estrategia y táctica

Apenas se haya determinado el principal objetivo y se hayan establecido los obstáculos intermedios que se presentan para efectuar tal tarea, es vital que se planee por medio de la táctica y la estrategia.

La estrategia refiere la determinación del camino ideal para lograr el escenario ideal establecido. Se va a caracterizar por ser real y conducir a la empresa al mejor escenario en el que quisiera situarse; además de aquel en el que puede ubicarse gracias a sus recursos humanos, herramientas de capital, desarrollo y tecnología con los que cuenta. La estrategia es ejecutar toda acción propuesta por medio de prácticas reales que se puedan implementar en la empresa (Goldratt, 2004).

Cinco pasos de Enfoque.

Goldratt (2004) en su libro *La meta* propone cinco pasos de enfoque que se establecen en el Toc, los mismos que se originaron para solucionar los conflictos que presenta la empresa, y que causan el desgaste productivo de todos sus sistemas. Dichos pasos para permitir que el conflicto raíz se elimine, concentrando todas las tácticas en el objetivo del sistema. Para eso resulta importante que se logre la comprensión de su ciclo en el sistema.

Paso 1: Identificar la restricción del sistema.

Para lograrlo, el Toc va a proponer que se construya el Ara. Este instrumento va a permitir que se visualice de modo explícito todas las interdependencias que relacionan los subsistemas y, así, lograr la identificación del EIDE, el cual impacta más en el sistema, y que desgasta la rentabilidad y la productividad empresarial.

Paso 2: Explotar la restricción del sistema.

Apenas se logre identificar la restricción tiene que obtenerse su máximo rendimiento, de modo que la máxima capacidad del sistema no resulte inferior a lo que se estimaba. Todo ello señala que las estrategias deben estar enfocadas a lograr el máximo rendimiento de la restricción con la finalidad de lograr la rentabilidad máxima.

Paso 3: Subordinar la restricción.

Aquí, el resto de recursos son puestos a trabajar a la misma velocidad y nivel de la restricción, lo que garantizará un constante flujo de la cadena de suministros. Es vital que cada componente de la empresa trabaje basándose en la restricción de modo que posea un permanente flujo de suministros, llegando a evitar el desgaste del rendimiento general del sistema.

Paso 4: Elevar la restricción del sistema.

Una vez se hayan cumplido los tres pasos anteriores y se haya usado al máximo el recurso de restricción, queda pendiente lograr la búsqueda de opciones nuevas para incrementar el rendimiento y la capacidad de la restricción.

Paso 5: Regresar al paso n.º 1.

Después de realizar los anteriores cuatro pasos, lo más posible es que la restricción haya sido reemplazada por una nueva, entonces, resultará necesario volver al primer paso (la identificación de la nueva restricción). Ello puede definirse como un proceso de continua mejora. Finalmente, se concluye que el propósito de los cinco pasos de focalización es lograr la sincronización ideal del flujo de la empresa relacionada a las restricciones del sistema. Ni bien se adopta Toc como una herramienta de continua mejora es vital hacer la medición del rendimiento del sistema. Para tal fin, Toc va a considerar los medidores financieros como mecanismos que logran evidenciar el efecto que generan las decisiones que se toman en referencia a la rentabilidad de la empresa.

1.3.2. Variable dependiente: procesos administrativos.

Proceso.

León (2010) señala que el proceso constituye aquel grupo de recursos y actividades enlazados que logran convertir los componentes de entrada en resultados o componentes de salida que logran la solución de problemas y posibilitan el cumplimiento de metas y objetivos (p. 67).

Administrativo.

Pérez y Gardey (2010) señalan que el administrativo es aquel adjetivo que tiene procedencia de un vocablo latino, el cual va a significar relativo o perteneciente a la administración. Este último término, por su lado, se encuentra vinculado al rendimiento, funcionamiento y estructura de una empresa (p.6)

Proceso administrativo.

Cruz, J. y Jiménez, V. (2013) señalan que el proceso administrativo constituye aquel grupo de pasos o fases que se deben seguir para encontrarle soluciones a determinados conflictos administrativos, en los que se hallarán problemas tanto de dirección como de organización, y para poder solucionarlos debemos contar con un correcto estudio previo, planeación y

poseer los objetivos establecidos y determinados para que el proceso resulte con la menor cantidad de trabas posibles (p.24).

Teoría de Urwick – procesos administrativos.

Según Urwick (1943), en su libro Los elementos de Administración, afirman que al administrar una compañía, sea cual sea su naturaleza, deben tomarse en cuenta dos etapas del proceso administrativo, las cuales son: operativa y estructural. Urwick realiza la segmentación en seis componentes, señalando que los primeros tres van a corresponder a la etapa mecánica y los siguientes tres, a la etapa dinámica.

<u>Mecánica</u>	<u>Dinámica</u>
1. Previsión	1. Integración
2. Planeación	2. Dirección
3. Organización	3. Control

Fase Mecánica.

Previsión. Tiene que ver con la determinación que se hace de aquello que se quiere lograr a través de una organización social, y la valorización e investigación de cuáles serían aquellas futuras condiciones en las que dicho organismo se encontrará hasta establecer los posibles distintos cursos de acción. En sus fases, se pueden tomar en cuenta investigaciones, objetivos y cursos alternativos.

Planeación. Tiene que ver con establecer el camino concreto de acción que se tomará, estableciendo principios que orientarán dicho camino, la serie de operaciones requeridas para lograr la meta y fijación de tiempos necesarios para realizarla. En sus etapas se puede observar sus procedimientos, políticas, presupuesto y programas.

Organización. Tiene que ver con la estructuración técnica de aquellas relaciones que se deben presentar entre las funciones, obligaciones y jerarquías individuales requeridas dentro de una entidad para su mejor eficiencia. En sus etapas se pueden observar las obligaciones, funciones y jerarquía.

Fase Dinámica.

Integración. Se relaciona con aquellos procesos seguidos para otorgar al organismo social los medios calificados como requeridos por la mecánica administrativa para su mejor

funcionamiento, eligiéndolos, articulándolos, introduciéndolos y queriendo un desarrollo más óptimo. En sus fases se pueden observar la selección, contratación, reclutamiento, desarrollo e introducción.

Dirección. Se relaciona con el impulso y la vigilancia de los actos de cada grupo y miembro de un organismo social con la finalidad de que el grupo total efectúe de la forma más eficaz el planeamiento señalado. Sus fases son comunicación, mando y supervisión.

Control. Se relaciona con la determinación de sistemas que permitan la medición de resultados pasados y actuales en base a los resultados esperados, ello con la finalidad de conocer si es que se ha logrado aquello que se esperaba, así como la corrección y la formulación de planes nuevos. Sus etapas son interpretación de resultados, operación de controles y establecimiento de normas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cómo la Teoría de las restricciones como modelo de gestión influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

¿Cómo influye el identificar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018?

¿Cómo influye la explotación de la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018?

¿Cómo influye la subordinación de la restricción en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018?

¿Cómo influye en elevación de la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Las razones que nos conllevan a realizar esta investigación se producen por la carencia de procesos a nivel de gestión en las empresas pymes; considerando que, en nuestro país, las microempresas siempre tuvieron y tienen una importancia relevante, ya que generan dinámica, movimiento en la economía y tiene una notable participación para el PBI. Muchas de las microempresas no son sostenibles en el tiempo, debido específicamente a su

parte administrativa y gestión de recursos, lo que limita la formación de microempresas estables y los conlleva a un corto ciclo de vida.

Por ello, el aporte que se desea brindar a esta investigación se basa en teorías propuestas pensando en solucionar la problemática de la investigación. Para ello, utilizaremos la Teoría de restricciones (Toc), la misma que sugiere concentrarse en las acciones para poder acabar con el problema de raíz. Además, que busca la mejora de desempeño de sus sistemas por medio de la gestión interna de los procesos. Se basa en cinco pasos de focalización con el propósito de aumentar el rendimiento productivo de la organización.

Si bien es cierto que los que se beneficiarían con el modelo del Toc serían nuestros clientes, ya que, al notar un reordenamiento interno en la organización, el siguiente paso sería ordenar sus procesos o adecuarlos a los nuestros para ambos realizar mejoras continuas en nuestras organizaciones. Todo ello le daría otra percepción a la compañía, recuperando paso a paso el prestigio con el que contaba; volviendo, de esa manera, a sus inicios de gloria.

Todo lo mencionado anteriormente se debe a la importancia de optar por un cambio en la organización. Esto conllevaría a tener un gran nivel de significancia en la sociedad porque estaríamos aplicando una teoría que ayudará al crecimiento de empresas en el Perú buscando su formalización, considerando que no solo la podrían utilizar las empresas de servicios, sino todas aquellas empresas que no cuenten con procesos administrativos.

La presente tesis refleja un impacto social y económico; abarca el campo social ya que busca por medio de servicios el desarrollo social sus colaboradores, el cual constituye un proceso que se realiza en el tiempo y que sugiere la mejora de las condiciones de vida del rubro salarial; implica, así mismo, la reducción de la desigualdad y pobreza de los ingresos. Por otro lado, el impacto económico tiene que ver con crear personas con ideas sólidas en el emprendimiento y superación que saldrán a formar sus propios negocios o empresas aplicando los modelos gerenciales y la administración de procesos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

La Teoría de las restricciones como modelo de gestión influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas.

Identificar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Explotar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Subordinar la restricción influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Elevar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general.

Determinar cómo influye la teoría de las restricciones como modelo de gestión en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

Determinar cómo influye identificar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Determinar cómo influye explotar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Determinar cómo influye subordinar la restricción en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Determinar cómo influye elevar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

II. Metodología

2.1. Diseño de investigación

El estudio posee un diseño no experimental.

Los autores Cortés y Iglesias (2004) señalaron que los estudios no experimentales son aquellos que mantienen las variables objeto de estudio tal cual aparecen, sin manipularlas. La función de este tipo de investigación es recurrir a la observación del evento tal cual se presenta en su contexto y analizarlo luego. De la misma forma, se debe mencionar que este

diseño no necesita construir situaciones puesto que ya observa eventos que existen y sobre los cuales se puede describir su contexto natural (p. 27).

Además, la investigación es transversal, por ello Cortés e Iglesias (2004) manifiestan una investigación transversal recogen datos en un instante determinado y en un único tiempo. Su objetivo es lograr la definición de las variables, el análisis de su incidencia y la interrelación que muestra en determinado momento. Es como fotografiar un instante específico del problema que se está investigando, este estudio puede ser de correlación o descriptivo, de acuerdo a la problemática del estudio (p. 27).

Así mismo, el método de investigación se relaciona con lo hipotético – deductivo. Nehar (2008), en Metodología de la información, mencionan que este modo de investigación establece la falsedad o la verdad de las hipótesis (que son imposibles de corroborar de forma directa, debido a sus enunciados generales, los cuales poseen términos netamente teóricos). Lo esencial dentro de este método es conocer de qué forma la falsedad o la verdad de un enunciado básico arroja la falsedad o verdad de la hipótesis que se puso a prueba.

También podemos observar el tipo de investigación aplicada. De acuerdo con Behar (2008), este tipo de investigación también es conocida como activa, práctica, dinámica. Su principal característica es la búsqueda del uso o la aplicación de todos los conocimientos que con ella se adquieren. Está vinculada de forma íntima con la investigación básica, pues va a depender de los avances y los resultados de esta. Esto se aclara al darnos cuenta de que todas las investigaciones necesitan de un marco teórico (p. 29).

Además observamos que el nivel de investigación es explicativo. Los autores Cortés e Iglesias (2004) definen al estudio explicativo como aquel estudio que no solo se centra en la propia descripción de fenómenos o conceptos, o tan solo busca establecer alguna relación entre nociones, sino que este estudio está orientado a contestar los motivos de los fenómenos, por qué ocurren (p.21).

También la investigación es de nivel causal, por ello Málaga, Vera y Oliveros (2008) definen acerca de este nivel afirmando que se encarga de la medición de la relación causa-efecto entre una variable independiente y una dependiente (p.149).

El enfoque es cuantitativo. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el diseño cuantitativo utiliza el recojo de datos para la comprobación de hipótesis,

basado en el análisis estadístico para determinar patrones de conducta y comprobar teorías (p.4).

2.2. Variables, operacionalización

El actual estudio posee una variable **X** gestión gerencial y una variable **Y** Procesos administrativos. Se van a definir conceptualmente.

2.2.1. Variable X: Teoría de las restricciones.

Definición conceptual

Según Goldratt (2004) señala que es un instrumento gerencial el cual hace más fácil la toma de decisiones a través de la continua mejora y políticas que se aplican a la productividad empresarial y se logran visualizar en la rentabilidad (p.18).

Dimensión identificar la restricción del sistema. Según Goldratt (2004). A través de su libro La Meta define que la restricción es la variable que va a condicionar un curso de acción. Pueden existir distintos tipos de restricciones, las más comunes son aquellas de tipo físico: materia prima, maquinaria, mano de obra (p. 23).

Indicador curso de acción. Según Romano (2010) los cursos de acción muestran el uso general de los esfuerzos y los recursos, además de la dirección, con el fin de conseguir las metas en condiciones de más ventaja. Estos cursos de acción van a establecerse en niveles estratégicos, mostrarán la ruta a seguir, sin señalar de forma detallada la forma de emplear los recursos (p. 25).

Dimensión explotar la restricción del sistema. Según Goldratt (2004), a través de su libro La Meta define Apenas se logre identificar la restricción tiene que obtenerse su máximo rendimiento, de modo que la máxima capacidad del sistema no resulte inferior a lo que se estimaba. Todo ello señala que las estrategias deben estar enfocadas a lograr el máximo rendimiento de la restricción con la finalidad de lograr la rentabilidad máxima.

Indicador Desempeño. Según Hill y Jones (2011) sostienen que el desempeño se interpreta como la consecuencia de lograr ventajas que resultan competitivas por medio del establecimiento de tácticas funcionales que se basan en la eficiencia del uso de recursos, de la calidad y de la innovación en los procesos (p. 45).

Indicador Rentabilidad. Pérez y Gardey (2014) sostienen que la rentabilidad refiere a las ganancias económicas que se logran a través del uso de recursos determinados. Generalmente se va a expresar en términos porcentuales (p.45).

Dimensión Subordinar la restricción. Según Goldratt (2004), a través de su libro La Meta, indica que este paso tiene como propósito hacer trabajar al resto de recursos de manera que igualen la velocidad de la restricción, ello garantiza un flujo continuo de toda la cadena de suministros. Resulta relevante que todos los elementos de la empresa puedan trabajar en base a la restricción, de modo que puede contar con un flujo constante de suministros y se pueda evitar así el desgaste del rendimiento general del sistema (p. 24).

Indicador Flujo. Según Chiavenato (1993), un flujo permite que el analista se asegure de que ha podido desarrollar todos los aspectos y características del procedimiento, le otorga las bases para que pueda redactar un informe lógico y claro. Es un medio para entablar un enlace con el personal que de forma eventual va a operar el nuevo procedimiento (p. 67).

Dimensión Elevar la restricción del sistema. Según Goldratt (2004), una vez que se cumplen los tres primeros pasos y al usar el recurso de la restricción al máximo, lo que debe hacerse es conseguir nuevas opciones para aumentar el rendimiento y la capacidad de la restricción (p. 25).

Indicador Alternativa. Según Pérez (2011), la alternativa se va a referir a la situación de elegir u optar entre dos posibilidades o dos cosas distintas de acción. Alternativa es aquella opción que se presenta entre dos cuestiones o más y que permite se pueda elegir una u otra, de acuerdo a la propia creencia, consejos de terceros, etc. (p. 45).

2.2.2. Variable Y: Proceso administrativo.

Definición conceptual.

Según Urwick (1943) citado por Lozano (2011) afirma que el proceso administrativo es el grupo de etapas o fases consecutivas por medio de las que se ejecuta la administración. Estas etapas se van a interrelacionar y formar un solo proceso integral.

Dimensión Previsión. Según Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), Tiene que ver con la determinación que se hace de aquello que se quiere lograr a través de un organismo social, y la valorización de cuáles serían aquellas futuras condiciones en que tal organismo se encontrará hasta establecer los posibles distintos cursos de acción. En sus fases, se pueden tomar en cuenta investigaciones, objetivos y cursos alternativos (p. 32).

Indicador Objetivos. Chiavenato (1999) sostiene que el objetivo es aquella meta colectiva en correspondencia con la significación social. Las compañías son unidades sociales que buscan lograr metas específicas: su principal objetivo es servir a esos objetivos. Una compañía considera que el objetivo es una situación que se desea y que tiene que lograrse (p. 12).

Indicador Investigaciones. Tamayo (2008) sostiene que la investigación constituye aquel proceso por el que la aplicación de un método científico va a buscar conseguir datos fidedignos y relevantes que permitan corregir, verificar, comprender y aplicar los conocimientos (p. 32).

Dimensión Planeación. Según Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), se relaciona con establecer el camino concreto de acción que se tomará, estableciendo principios que orientarán dicho camino, la serie de operaciones requeridas para lograr la meta y fijación de tiempos necesarios para realizarla. En sus etapas se puede observar sus procedimientos, políticas, presupuesto y programas (p. 39).

Indicador Procedimientos. Según Melinkoff (1990), un procedimiento se basa en la descripción detallada de cada actividad a seguir en un procedimiento laboral, por el que se busca reducir errores (p. 28).

Dimensión Organización. Según Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), tiene que ver con la estructuración técnica de aquellas relaciones que se deben presentar entre las funciones, obligaciones y jerarquías individuales requeridas dentro de una entidad para su mejor eficiencia. En sus etapas se pueden observar las obligaciones, funciones y jerarquía. (p. 43)

Indicador Funciones. Cabral (2015) afirma que este indicador va a referir al conjunto de actividades o una sola actividad que pueden desarrollar varios o un elemento a la vez, claramente de una forma complementaria, en función al logro de una meta definida (p. 222).

Indicador Jerarquía. Según Fernández (2008), es una estructura que se va a determinar en relación al criterio de subordinación de personas que maneja. La jerarquía es la forma de organización que se le asignará a diversos elementos de un mismo sistema (p. 53).

Dimensión Integración. Según Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), integración tiene que ver con aquellos procesos que dotan a la entidad de los medios necesarios señalados

por la mecánica administrativa para lograr un funcionamiento más eficaz, eligiéndolos, articulándolos, introduciéndolos, y estableciendo la búsqueda de mejores desarrollos. Sus etapas son contratación y reclutamiento (p.56).

Indicador Reclutamiento. Según Bretones, F. D. y Rodríguez, A. (2008) afirman que este indicador puede definirse como un grupo de procesos usados con el propósito atraer a una cantidad necesaria de candidatos ideales para un puesto laboral determinado en una compañía (p. 134).

Dimensión Dirección. De acuerdo con Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), dirección tiene que ver con la vigilancia y el impulso que se hace sobre las acciones de los grupos y miembros de un determinado organismo, con el propósito de que los grupos de estas efectúe de un modo más eficaz todos los planeamientos señalados. Se basa en la comunicación (p.59).

Indicador Comunicación. Según Kotler (2006), que una comunicación resulte eficaz depende de la forma de expresarse el mensaje, además de su contenido. Una comunicación que resulte ineficaz puede indicar que se ha seleccionado el mensaje equivocado, o que un mensaje se ha comunicado mal o que se haya manifestado de forma infructuosa. Lo que se resume en indicar que la buena comunicación es necesaria para atender bien (p. 134).

Dimensión Control. Según Urwick (1943, citado por Lozano, 2011), el control va a consistir en establecer sistemas que permitan la medición de resultados pasados y actuales en relación con los que se esperan, con el propósito de saber si se ha logrado lo esperado, para plantear y corregir nuevos planes (p.76).

Indicador Normas. Los autores Pérez y Gardey (2009) afirman que las normas son reglas que se deben respetar y que van a permitir un ajuste de determinadas conductas o prácticas que se llevan a cabo en la compañía (p. 36).

Indicador Controles. Hernández (2013) sostiene que los controles son mecanismos correctivos y preventivos que la administración de una compañía o institución adopta y que va a permitir la corrección y detección de ineficiencias, desviaciones o incongruencias durante el transcurso de la ejecución, formulación, y evaluación de las acciones. (p. 35).

2.2.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable teoría de las restricciones

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Teoría de las restricciones	<p>Goldratt (2004) señala que es un instrumento gerencial el cual hace más fácil la toma de decisiones a través de mejoramiento continuo y políticas que se aplican a la productividad empresarial y se logran visualizar en la rentabilidad (p.18).</p> <p>Al inicio, el autor planteó cinco pasos de focalización: Identificar la restricción del sistema, explotar la restricción del sistema, subordinar la restricción, elevar la restricción del sistema, regresar al paso n.º 1</p>	<p>La variable de gestión de gerencial va a medirse por medio de un cuestionario que posee ítems, donde se consideran los indicadores para la realización de ello.</p>	Identificar la restricción del sistema	Curso de acción	1,2	<p>Según Hernández, Fernández & Baptista (2014).</p> <p>Ordinal</p> <p>Posee un ordenamiento de mayor a menor jerarquía (p.215).</p> <p>Razón</p> <p>Posee idénticos intervalos entre las categorías. El cero es absoluto y real, no es arbitrario (p.216).</p>
			Explotar la restricción del sistema	Desempeño	3,4,5,6	
			Subordinar la restricción	Rentabilidad		
			Elevar la restricción del sistema	Flujo	7,8	
				Alternativa	9,10	

Tabla 2
Operacionalización de la variable procesos administrativos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Procesos administrativos	<p>Según Urwick (1943) citado por Lozano (2011) afirma que el proceso administrativo es el grupo de etapas o fases consecutivas por medio de las que se ejecuta la administración. Estas etapas se van a interrelacionar y formar un solo proceso integral.</p> <p>Urwick realiza la división en seis elementos, señalando que los primeros tres corresponden a la fase mecánica (Previsión, Planeación, organización) y los otros a la fase dinámica (integración, dirección y control).</p>	<p>La variable procesos administrativos se va a medir por medio de un cuestionario que posee ítems, donde se consideran los indicadores para la realización de ello.</p>	Previsión	Objetivos	1,2	<p>Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Posee un ordenamiento de mayor a menor jerarquía (p.215). Razón Posee idénticos intervalos entre las categorías. El cero es absoluto y real, no es arbitrario (p.216).</p>
				Investigaciones		
			Planeación	Procedimientos	3	
			Organización	Funciones	4,5	
				Jerarquía	6,7	
			Integración	Reclutamiento		
			Dirección	Comunicación	8	
				Normas		
Control	Controles	9,10				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población.

Según Buendía, Colás y Hernández (1998), la población constituye un grupo delimitado, definido y accesible que forma parte del universo y que va a determinar el referente para la selección de la muestra. Es aquel grupo al que se le buscará lograr la generalización de los de resultados (p. 28).

Por lo cual, para efectos del estudio, la población se conforma por los colaboradores de la compañía Servicios Logísticos F&B, que en total son 100.

2.3.2. Unidad de Muestro

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma; es el tipo de caso que se escoge para estudiar. Normalmente es la misma que la unidad de análisis, pero en ocasiones es distinta (p.172).

De acuerdo a la investigación se tomó como unidad de muestreo a trabajadores de la empresa Servicios logísticos F&B SAC

2.3.3. Muestra.

Según los autores Juárez, P. y Díez J. (2001), la muestra constituye aquel subconjunto de individuos que pertenecen a una población y que la representan. Se presentan diversas formas de obtener la muestra en base al análisis que se quiera realizar (por conglomerados, aleatorio, etc.) (p. 95).

El tipo es muestra probabilística – aleatorio simple.

Ibáñez (1985) afirma que este es el tipo de muestro que más rigor científico logra y que se va a caracterizar porque cumple el principio de equiprobabilidad, mediante el que la totalidad de los elementos de la población posee la misma probabilidad de ser seleccionados en una muestra (p.65).

Para estimar la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 80$$

La totalidad de la muestra de este estudio estuvo formado por 80 colaboradores de la compañía Servicios Logísticos F&B – Lurín.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Tamayo (2008), la encuesta va a permitir responder conflictos en términos de carácter descriptivo, tales como la relación de variables, luego de la recolección de datos en base a un diseño que se ha elaborado previamente y que garantice el rigor de toda información conseguida (p. 24).

La técnica empleada para recolectar datos en el estudio es la encuesta, ya que va a permitir recolectar información por medio de las respuestas que los encuestados ofrecen en base a las preguntas que el investigador ha preparado.

El instrumento empleado para recabar datos es el cuestionario.

Tamayo (2008) indica que el cuestionario posee las características del fenómeno que son consideradas como fundamentales, además va a permitir el aislamiento de determinados problemas que no resultan interesantes. Por otro lado, va a reducir la realidad a un determinado número de datos e información esencial y precisará el objeto de estudio (p.124).

El instrumento posee 20 preguntas; 10 destinadas a la variable 1 (*gestión gerencial*) y 10 orientadas a la variable 2 (*procesos administrativos*). El cuestionario se orienta a los trabajadores de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C.

2.4.1. Validez y confiabilidad.

Validez.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), los instrumentos son válidos cuando midan lo que en verdad pretenden medir. La validez constituye una condición propia del resultado, mas no del mismo instrumento en sí. El instrumento no resultará válido por sí mismo, sino que lo será en base a los objetivos que persiga con un determina conjunto personas o eventos (p. 107).

El instrumento empleado para el desarrollo del estudio se sometió al Juicio de expertos, miembros de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo. Ellos son:

- a) Dr. Israel Barrutia Barreto
- b) Dr. Lessner Augusto León Espinoza
- c) Mg. Rafael Lopez Landauro

Confiabilidad.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), un instrumento resultará confiable cuando las aplicaciones repetidas que se hacen de este sobre determinados objetos o sujetos arrojan resultando idénticos coherentes y consistente (p.277).

Coficiente	Relación
0	Nula Confiabilidad
0.70	Aceptable Confiabilidad
0.90	Elevada Confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento fue efectuada con la utilización del método de Alfa de Cronbach, al ingresar los datos recogidos al estadístico SPSS 23, los mismos que se obtuvieron luego de realizar la muestra piloto correspondiente a 80 colaboradores de la compañía Servicios logístico F&B S.A.C.– Lurín. Finalmente se obtuvo:

Tabla 3, 4 y 5

Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20	,932	10	,902	10

Interpretación: Mediante el procesamiento de datos los coeficientes de Alfa de Cronbach obtenidos fueron de 0,932 (para la variable independiente), 0,902 para la variable dependiente) y de 0,905 (considerando ambas variables), superando así al rango de 0,70 de confiabilidad. Ello demuestra que el instrumento es altamente confiable.

Asimismo, se confirma lo señalado anteriormente, teniendo en cuenta los valores de coeficientes de α detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 5
Coefficientes de Alfa de Cronbach

Coefficiente alfa >.9	Es excelente
Coefficiente alfa >.8	Es bueno
Coefficiente alfa >.7	Es aceptable
Coefficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es nula

2.5. Métodos de análisis de datos

La investigación usó el método descriptivo inferencial que se va a apoyar en el *software* Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para obtener cálculos necesarios como el Alfa de Cronbach (confiabilidad del instrumento), la correlación de “R”, el coeficiente de determinación (R^2), prueba de ANOVA y análisis de coeficientes. Pedroza y Dicoovsky (2007) señala que esta herramienta informática es un amplio sistema, además de flexible, de análisis de gestión de bases de datos y estadísticos en un contexto gráfico (p.33)

2.6. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos:

- Utilización de la información: Se respetó la identidad de los encuestados y no se dio otro uso con la información obtenida.
- Valor social: Las personas que participaron en el estudio, no fueron expuestas al peligro, ni tomadas por obligación, por lo contrario presentaron disposición, para ser encuestadas.
- Validez científica: Toda la información externa y de otro autores, posee las fuentes correspondientes, de tal forma que la validez teórica es correcta, sin alterar datos correspondientes al autor original.

Tabla 6. *Interpretación del coeficiente de correlación r de Pearson*

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.

-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Cuadro resumen de análisis descriptivo – frecuencias

CUADRO RESUMEN DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO / FRECUENCIAS	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		TOTAL, ENCUESTADOS
	1	2	3	4	5	6	7				
VARIABLES GENERALES	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Can.	%	Cant.	%	
Variable 1			4	5	12	15	16	20	48	60	80
Variable 2							12	15	68	85	80
DIMENSIONES											
Identificar las restricciones del sistema			4	5	8	10	16	20	52	65	80
Explotar la restricción del sistema			4	5	8	10	16	20	52	65	80
Subordinar las restricciones	12	15	20	25	8	10	12	15	28	35	80
Elevar la restricción del sistema	8	10	8	10	12	15	12	15	40	50	80

3.2. Prueba de influencia

Hipótesis general.

En base a la correlación de variables de estudio, se establecieron las hipótesis siguientes:

HG: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. – 2018.

H₀: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial NO influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. – 2018.

H₁: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. – 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 8
Correlación de variables de Hipótesis general

		Correlaciones	
		TEORIA DE LAS RESTRICCIÓNES (agrupado)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)
TEORIA DE LAS RESTRICCIÓNES (agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 80	,524** 80
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,524** 80	1 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la Tabla de correlaciones podemos concluir que la correlación entre la teoría de restricciones y el proceso administrativo es de nivel positiva media según el valor de 0,524. Asimismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis Ho. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna H1 y, por consiguiente, se ha demostrado la hipótesis de trabajo HG como verdadera. En otras palabras, la teoría de las restricciones sí influye positivamente en el proceso administrativo la empresa servicios logísticos F&B S.A.C. - 2018.

Tabla 9

Resumen del modelo - Regresión Lineal y R2 según la variable independiente (teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,524 ^a	,220	,210	,319

a. Predictores: (Constante), teoría de las restricciones (agrupado)

Tabla 10

Prueba de Anova según la variable independiente (teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,248	1	2,248	22,055	,000 ^b
	Residuo	7,952	78	,102		
	Total	10,200	79			

a. Variable dependiente: procesos administrativos (agrupado)

b. Predictores: (Constante), teoría de las restricciones (agrupado)

Interpretación: De la tabla del resumen, se obtuvo una correlación (R) positiva media de un 0.524 entre la teoría de las restricciones y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 22 % de la variación de la teoría de las restricciones se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R²).

Finalmente, de la tabla (prueba de Anova), se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del Anova, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe influencia entre ellas (p. 129). En consecuencia, sí se evidencia influencia entre las variables estudiadas.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C – 2018

H₀: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial NO influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. – 2018.

H₁: La teoría de las restricciones como modelo de gestión gerencial influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. – 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 11

Coefficientes según la variable independiente (la teoría de las restricciones) y la variable dependiente (proceso administrativo)

COEFICIENTES^A						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	4,048	,174		23,213	,000
	TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES (agrupado)	,184	,039	,524	4,696	,000

a. Variable dependiente: procesos administrativos (agrupado)

Interpretación: Del recuento de la tabla de coeficientes, el nivel de significancia logrado resultó 0.00 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación. El autor Moreno (2008) señala que en la tabla de coeficientes para aquellos datos en análisis, el nivel crítico /sig) del estadístico T del coeficiente de regresión va a permitir evidenciar que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, sí existe una relación lineal significativa entre teoría de las restricciones (variable independiente) y el proceso administrativo (variable dependiente).

Hipótesis específica 1.

En base a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: Identificar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₀: Identificar la restricción del sistema NO influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₁: Identificar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 12

Correlación de dimensión 1 y variable 2

Correlaciones		Identificar la restricción (agrupado)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)
Identificar la restricción (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,516**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,516**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la Tabla de correlaciones, podemos concluir que la correlación entre el identificar la restricción y el proceso administrativo es de nivel positiva media según el valor de 0,516. Por ende, Asimismo la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 , aceptando la hipótesis alterna H_1 . En tanto que queda demostrada la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir, el identificar la restricción sí influye positivamente con el proceso administrativo la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018 .

Tabla 13

Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 1 (identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,516	,419	,080	,415

a. Predictores: (Constante), Identificar la restricción del sistema (agrupado)

Tabla 14

Prueba de ANOVA, según la dimensión 1 (identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,931	1	,931	7,832	,006 ^b
	Residuo	9,269	78	,119		
	Total	10,200	79			

a. Variable dependiente: procesos administrativos (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Identificar la restricción del sistema (agrupado)

Interpretación: De la tabla del resumen, se obtuvo una correlación (R) positiva media de un 0.516 % entre la dimensión 1 identificar la restricción y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 41.9 % de la variación de identificar la restricción se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R²).

Finalmente, de la tabla (prueba de ANOVA), se logró un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del ANOVA, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe relación entre ellas (p. 129). En consecuencia, sí se evidencia una influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: Identificar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₀: Identificar la restricción del sistema NO influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₁: Identificar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 15

Coefficientes, según la Dimensión 1 (Identificar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

COEFICIENTES ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	4,385	,171		25,686	,000
	Identificar la restricción del sistema (agrupado)	,106	,038	,516	2,799	,006

a. Variable dependiente: *procesos administrativos* (agrupado)

Interpretación: Del recuento de la tabla de coeficientes, el nivel de significancia logrado fue 0.006 (menor al de 0.05), lo que genera a descartar de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. El autor Moreno (2008) señala que en la tabla de coeficientes para aquellos datos en análisis, el nivel crítico /sig) del estadístico T del coeficiente de regresión va a permitir evidenciar que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, sí existe una relación lineal significativa entre identificar la restricción (dimensión 1) y el proceso administrativo (variable dependiente)

Hipótesis específica 2.

En base a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Explotar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₀: Explotar la restricción del sistema NO influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₁: Explotar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 16
Correlación de dimensión 2 y variable 2

CORRELACIONES		Explotar la restricción del sistema (agrupado)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)
Explotar la restricción del sistema (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla de correlaciones, podemos concluir que la correlación entre explotar la restricción del sistema y el proceso administrativo es de nivel positiva media según el valor de 0,602. Asimismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 y la aceptación de la hipótesis alterna H_1 . En consecuencia, queda demostrada la hipótesis de trabajo H_g como verdadera, es decir explotar la restricción del sistema sí influye positivamente con el proceso administrativo la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Tabla 17
Resumen del modelo – regresión lineal y r^2 , según la dimensión 2 (explotar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,602 ^a	,294	,285	,304

a. Predictores: (Constante), Explotar las restricciones del sistema (agrupado)

Tabla 18

Prueba de Anova, según la dimensión 2 (explotar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,003	1	3,003	32,541	,000 ^b
	Residuo	7,197	78	,092		
	Total	10,200	79			

a. Variable dependiente: PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Explotar las restricciones del sistema (agrupado)

Interpretación: De la tabla del resumen, se obtuvo una correlación (R) positiva media de un 0.602 entre la dimensión 2 explotar las restricciones del sistema y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 29.4 % de la variación de explotar las restricciones del sistema se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R²).

Finalmente, de la tabla (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula, aceptando, así, la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del ANOVA, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe relación entre ellas (p. 129). Por lo tanto, sí existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Explotar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₀: Explotar la restricción del sistema NO influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

H₁: Explotar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018

Considerando que:

✓ Sig. < 0.05, se rechaza la **H₀**.

✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 19

Coefficientes, según la dimensión 2 (explotar las restricciones del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	3,853	,178		21,637	,000
	Explotar las restricciones del sistema (agrupado)	,224	,039	,602	5,704	,000

a. Variable dependiente: PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)

Interpretación: Del recuento de la tabla de coeficientes, el nivel de significancia hallado resultó 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula, aceptando así la hipótesis de investigación. El autor Moreno (2008) señala que en la tabla de coeficientes para aquellos datos en análisis, el nivel crítico /sig) del estadístico T del coeficiente de regresión va a permitir evidenciar que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, sí existe una relación lineal significativa entre la dimensión 2 y el *proceso administrativo* (variable dependiente).

Hipótesis Específica 3.

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Subordinar la restricción influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₀: Subordinar la restricción NO influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018 .

H₁: Subordinar la restricción influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 20:
Correlación de dimensión 3 y variable 2

		Correlaciones	
		Subordinar la restricción (agrupado)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)
Subordinar la restricción (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la Tabla de correlaciones, podemos concluir que la correlación entre subordinar la restricción y el proceso administrativo es de nivel positiva media según el valor de 0,578. Asimismo, la significancia encontrada de 0,025 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 y la aceptación de la hipótesis alterna H_1 . En consecuencia, queda demostrada la hipótesis de trabajo H_G como verdadera, es decir subordinar la restricción influye con el proceso administrativo la empresa servicios Logísticos F&B S.A.C.- 2018.

Tabla 21
Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 3 (Subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,578	,359	,059	,348

a. Predictores: (Constante), Subordinar la restricción (agrupado)

Tabla 22

Prueba de ANOVA, según la dimensión 3 (subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,728	1	,728	5,996	,017 ^b
	Residuo	9,472	78	,121		
	Total	10,200	79			

a. Variable dependiente: procesos administrativos (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Subordinar la restricción (agrupado)

Interpretación: De la tabla del resumen, se obtuvo una correlación (R) positiva media de un 0.578 entre la dimensión 3 subordinar la restricción y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 35.9 % de la variación de subordinar la restricción se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R²).

Finalmente, de la tabla (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.017 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del ANOVA, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe relación entre ellas (p. 129). Por lo tanto, sí existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Subordinar la restricción influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₀: Subordinar la restricción NO influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₁: Subordinar la restricción influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la **H₀**.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la **H₀**.

Tabla 23

Coefficientes, según la Dimensión 3 (Subordinar la restricción) y la variable dependiente (proceso administrativo)

		COEFICIENTES ^A				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
Modelo						
1	(Constante)	3,853	,178		21,637	,000
	Explotar las restricción del sistema (agrupado)	,224	,039	,578	5,704	,000

a. Variable dependiente: procesos administrativos (agrupado)

Interpretación: Del recuento de la tabla de coeficientes, el nivel de significancia hallado fue 0.000 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación. El autor Moreno (2008) señala que en la tabla de coeficientes para aquellos datos en análisis, el nivel crítico /sig) del estadístico T del coeficiente de regresión va a permitir evidenciar que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, sí existe influencia lineal significativa entre subordinar la restricción (Dimensión 3) y el proceso administrativo (variable dependiente).

Hipótesis específica 4

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Elevar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₀: Elevar la restricción del sistema NO influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₁: Elevar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 24
Correlación de dimensión 4 y variable 2

		Correlaciones	
		Elevar la restricción del sistema (agrupado)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)
Elevar la restricción del sistema (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la Tabla de correlaciones, podemos concluir que la correlación entre elevar la restricción del sistema y el proceso administrativo es de nivel positiva débil según el valor de 0,417. Asimismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 y la aceptación de la hipótesis alterna H_1 . Por lo que queda demostrada la hipótesis de trabajo H_G como verdadera, es decir elevar la restricción del sistema influye con el proceso administrativo la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C.- 2018.

Tabla 25
Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,417	,389	,117	,338

a. Predictores: (Constante), Elevar la restricción del sistema (agrupado)

Tabla 26
Prueba de Anova, según la dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,308	1	1,308	11,470	,001 ^b
	Residuo	8,892	78	,114		
	Total	10,200	79			

a. Variable dependiente: PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)

c. Predictores: (Constante), Elevar la restricción del sistema (agrupado)

Interpretación: De la tabla del resumen, se obtuvo una correlación (R) positiva débil de un 0.417 entre la dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 38.9 % de la variación de explotar las restricciones del sistema se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2).

Finalmente, de la tabla (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del Anova, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe relación entre ellas (p. 129). Por lo tanto, sí existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: Elevar la restricción del sistema influye significativamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₀: Elevar la restricción del sistema NO influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

H₁: Elevar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 27

Coefficientes, según la Dimensión 4 (elevar la restricción del sistema) y la variable dependiente (proceso administrativo)

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	4,495	,111		40,397	,000
	Elevar la restricción del sistema (agrupado)	,092	,027	,417	3,387	,001

a. Variable dependiente: PROCESOS ADMINISTRATIVOS (agrupado)

Interpretación: Del recuento de la tabla de coeficientes, el nivel de significancia logrado fue de 0.001 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación. El autor Moreno (2008) señala que, en la tabla de coeficientes para aquellos datos en análisis, el nivel crítico /sig) del estadístico T del coeficiente de regresión va a permitir evidenciar que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, si existe una influencia lineal significativa entre Elevar la restricción del sistema (dimensión 4) y el proceso administrativo (variable dependiente).

IV. Discusión

4.1. Discusión - Hipótesis general

Conforme a los resultados obtenidos en el estudio, se planteó como objetivo general el determinar cómo influye la Teoría de las Restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018. De igual forma, se estableció a través de los puntos de vista de los encuestados que se evidencia una correlación (R) positiva media de un 0.524 entre la *teoría de las restricciones* y el *proceso administrativo*. Además, se precisa que el 22 % de la variación de la *teoría de las restricciones* se encuentra explicada por el *proceso administrativo* según el coeficiente de determinación (R²). Rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Señalando que la *teoría de las restricciones* influye significativa y positivamente con el *proceso administrativo* la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Reforzamos esta investigación con el estudio de Tovar, A (2017) donde, queda demostrado que la media de la competitividad antes (0.3043) resulta menor que la media de competitividad después (0.5973). En consecuencia, no se cumple $H_0: \mu_{Ca} \leq \mu_{Cd}$, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis de la investigación o alterna. Con esto se demuestra que la aplicación de la Teoría de restricciones va a mejorar la competitividad en la empresa estudiada en esta investigación.

Entonces, considerando el aporte de Tovar (2017) apoyándose en la teoría de Aguilera (2000) en la cual menciona como importante para estas restricciones en la capacidad y producción que tiene que tener la empresa, que se asemeja con nuestra investigación mencionado en los párrafos anteriores, y en conjunción con los resultados logrados en la prueba de contrastación, a la vez afirmando la teoría planteada de Goldratt (2004), donde menciona los procesos para tener un buen modelo de gestión gerencial para lo que se debe primero realizar una buena exploración de esas restricciones, subordinar esas restricciones y elevar la restricción del sistema para que de una u otra manera la empresa pueda tener el éxito de acuerdo a este proceso planteado por el autor, al igual que , se demostró en la investigación que las variables guardan correspondencia.

4.2. Discusión - Hipótesis específica 1

Se planteó como objetivo específico primero el determinar cómo influye *identificar la restricción del sistema* en el *proceso administrativo* de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018. De igual manera, se determinó que: existe una correlación (R) positiva media de un 0.516 entre la dimensión 1 *identificar la restricción* y el *proceso administrativo*. Además, se precisa que el 41.9 % de la variación de *identificar la restricción* se encuentra explicada por el *proceso administrativo* según el coeficiente de determinación (r^2), rechazando así la hipótesis nula. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación señalando que el *identificar la restricción* influye significativa y positivamente con el *proceso administrativo* de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Meza, J. (2017). afirma una vez más la aceptación de nuestra investigación dando como resultado, de acuerdo a nuestra primera dimensión que es la de *identificar la restricción del sistema*, la media (0,63223) que cuenta con un valor menor que el resultado de la media de la productividad después (0,80933). De igual manera, la significancia de la prueba de Wilcoxon aplicada a la productividad antes y después posee un valor de 0,000, por esta razón, y basada en la regla de decisión nuestra, se descarta la hipótesis nula y se confirma

la hipótesis alterna que señala que la aplicación de Teoría de restricciones va a mejorar la productividad de la empresa objeto de estudio.

Así, considerando el aporte de Meza (2017), apoyando en la teoría al igual que nuestra investigación que fue de Según Goldratt (1993) en la cual usó como dimensiones cuello de botella y la medición de costo que tiene semejanza en las dimensiones utilizadas en nuestra investigación que mediante el análisis de las restricciones se identifica los cuellos de botella que posee la empresa, y junto con el resultado logrado en la prueba de contrastación de la segunda hipótesis, se logra inferir que estos muestran correspondencia.

4.3. Discusión - Hipótesis específica 2

Se estableció como segundo objetivo específico establecer cómo influye *explotar la restricción del sistema* en el *proceso administrativo* de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018. Del mismo modo, se determinó que existe una correlación (R) positiva media de un 0.602 entre la dimensión 2 *explotar las restricciones del sistema* y el *proceso administrativo*. Además, se precisa que el 29.4 % de la variación de *explotar las restricciones* del sistema se encuentra explicada por el *proceso administrativo* según el coeficiente de determinación (r^2), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. En tanto que se indica que el *explotar la restricción* del sistema influye significativa y positivamente con el *proceso administrativo* la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Meza, J. (2017). afirma una vez más la aceptación de nuestra investigación con respecto a nuestra segunda dimensión *explotar la restricción del sistema* dando como resultado de la media (0,75235), la misma que posee un valor menor que el resultado de la media de la productividad después (0,76542). Así mismo, la significancia de la prueba de Wilcoxon aplicada a la productividad antes y después cuenta con un valor de 0,000, por este motivo y basándonos en nuestra regla de decisión se descarta la hipótesis nula y se llega a afirmar la hipótesis alterna que señala que la aplicación de Teoría de restricciones va a mejorar la productividad de la sede Chorillos- Lvesa en la empresa Flashman S.A.C.

Así, considerando el aporte de Meza (2017), apoyando en la teoría al igual que nuestra investigación que fue de Según Goldratt (1993) en la cual usó como dimensiones cuello de botella y la medición de costo que tiene semejanza en las dimensiones utilizadas en nuestra investigación en donde se tiene que *explotar las restricciones del sistema* se identifica los cuellos de botella que posee la empresa, y junto con el resultado logrado en la

prueba de contrastación de la segunda hipótesis, se logra inferir que estos muestran correspondencia.

4.4. Discusión - Hipótesis específica 3

Se determinó como tercer objetivo específico el establecer cómo influye el *Subordinar la restricción* en el *proceso administrativo* de la empresa servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018. Asimismo, se determinó que existe una correlación (R) positiva media de un 0.578 entre la dimensión 3 subordinar la restricción y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 35.9 % de la variación de *subordinar la restricción* se encuentra explicada por el *proceso administrativo* según el coeficiente de determinación (r^2). Se descarta la hipótesis nula, y se termina por aceptar la hipótesis de investigación, señalando que *subordinar la restricción* influye significativa y positivamente con el *proceso administrativo* la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Apoyando nuestra investigación, mencionamos el estudio de Tovar, A. (2017) donde quedó demostrado, con respecto a la tercera dimensión que es *subordinar la restricción*, que la media (0.4058) es menor que la media de competitividad después (0.7985). Por tanto, no se va a cumplir $H_0: \mu_{Ca} \leq \mu_{Cd}$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y se termina aceptando la hipótesis de la investigación o alterna. Además, queda demostrado que la aplicación de la Teoría de restricciones mejorará la competitividad de la empresa Envolturas Flexibles Huachipa S.A.C.

Entonces, considerando el aporte de Tovar (2017) apoyándose en la teoría de Aguilera (2000) en la cual menciona como importante para estas restricciones en la capacidad y producción que tiene que tener la empresa, que se asemeja con nuestra investigación mencionado en los párrafos anteriores, y en conjunción con los resultados logrados en la prueba de contrastación, a la vez afirmando la teoría planteada de Goldratt (2004), donde menciona que los flujos para tener un buen manejo de las restricciones se basa en ello, subordinar esas restricciones y elevar la restricción del sistema para que de una u otra manera la empresa pueda tener el éxito de acuerdo a este proceso planteado por el autor, al igual que , se demostró en la investigación que las variables guardan correspondencia.

4.5. Discusión - Hipótesis específica 4

Se planteó como tercer objetivo específico determinar la influencia de *elevar la restricción del sistema* y cómo esta aporta en el *proceso administrativo* de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018. Asimismo, se determinó que existe una correlación (r) positiva debil de un 0.417 entre la dimensión 4 *elevar la restricción del sistema* y el

proceso administrativo. Además, se precisa que el 38.9 % de la variación de *explotar las restricciones del sistema* se encuentra explicado por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (r^2), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula, por ende, se termina aceptando la hipótesis de investigación. Finalmente, se señala que aumentar la restricción del sistema influye significativa y positivamente en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

Apoyando nuestra investigación lo reforzamos con el estudio de Tovar, A. (2017), donde ha quedado demostrado con respecto a la cuarta dimensión *eleva la restricción del sistema* que fue de (0.4525) resultando menor que la media de competitividad después fue (0.6584). Por lo tanto no se cumple $H_0: \mu_{Ca} \leq \mu_{Cd}$, entonces se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se termina aceptando la hipótesis de la investigación o alterna. En tanto, queda demostrado de la aplicación de la Teoría de restricciones va a mejorar la competitividad de la compañía Envolturas Flexibles Huachipa S.A.C.

Entonces, considerando el aporte de Tovar (2017) apoyándose en la teoría de Aguilera (2000) en la cual menciona como importante para estas restricciones en la capacidad y producción que tiene que tener la empresa, que se asemeja con nuestra investigación mencionado en los párrafos anteriores, y en conjunción con los resultados logrados en la prueba de contrastación, a la vez afirmando la teoría planteada de Goldratt (2004), donde menciona que los flujos para tener un buen manejo de las restricciones se basa en elevar las restricciones en base a alternativas de solución, para las restricciones y elevar la restricción del sistema para que de una u otra manera la empresa pueda tener el éxito de acuerdo a este proceso planteado por el autor, al igual que , se demostró en la investigación que las variables guardan correspondencia.

V. Conclusiones

5.1 Al evaluar las respuestas de los cuestionarios aplicados a la muestra se puede observar que el 60 % de la muestra, formada por los colaboradores, respondió que están muy de acuerdo con respecto a la variable 1, y también se observa que el 20 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 15 % respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la variable 1. También tiene una correlación (R) positiva media de un 0.524 entre la teoría de las restricciones y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 22 % de la variación de la teoría de las restricciones se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2). También se obtuvo un nivel de significancia de 0.00

(menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Según Moreno (2008), dentro del ANOVA, si el nivel crítico relacionado a la F resulta menor de 0.5, la hipótesis nula se va a rechazar y se termina aceptando que existe relación entre ellas (p. 129). En consecuencia, sí se evidencia influencia entre las variables estudiadas. Por lo tanto, sí existe influencia entre las variables de estudio. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación señalando que la teoría de las restricciones influye positivamente y significativa con el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

5.2 También se observa que el 65 % de la muestra, formada por los colaboradores, respondió que están muy de acuerdo con respecto a la dimensión 1, y también se observa que el 20% respondió que están de acuerdo, mientras que el 10% respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión 1. De igual manera, se evidenció que existe una correlación (R) positiva media de un 0.516 entre la dimensión 1 identificar la restricción y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 41.9 % de la variación de identificar la restricción se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2). Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación indicando que identificar la restricción influye significativa y positivamente con el proceso administrativo la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

5.3 Con respecto a la dimensión 2 estudiada, se evidencia que el 65 % de la muestra, conformada por los colaboradores, respondió que se encuentran muy de acuerdo con respecto a la dimensión 2, y también se observa que el 20 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 10 % respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% respondieron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión 2. Por consiguiente, existe una correlación (R) positiva media de un 0.602 entre la dimensión 2 explotar las restricciones del sistema y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 29.4 % de la variación de explotar las restricciones del sistema se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2). Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación indicando que explotar la restricción del sistema influye significativa y

positivamente con el *proceso administrativo* de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

5.4 Con respecto a la dimensión 3, se observó que el 35 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió que están muy de acuerdo con respecto a la dimensión 3, y también se observa que el 15% respondió que están de acuerdo, mientras que el 10% respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% respondieron que están en desacuerdo y el 15% respondió que están muy en desacuerdo con respecto a la dimensión 3. También se determinó que existe una correlación (R) positiva media de un 0.578 entre la dimensión 3 subordinar la restricción y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 35.9 % de la variación de subordinar la restricción se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2). Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.017 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Por lo tanto, se termina aceptando la hipótesis de investigación señalando que subordinar la restricción influye significativa y positivamente con el proceso administrativo la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

5.5. Con respecto a la dimensión 4, se observa que el 50 % de la muestra, formada por los colaboradores, respondió que están muy de acuerdo con respecto a la dimensión 4, y también se observa que el 15% respondió que están de acuerdo, mientras que el 15% respondió que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% respondieron que están en desacuerdo y el 10% respondió que están muy en desacuerdo con respecto a la dimensión 4. Por ello se estableció que se evidencia una correlación (R) positiva débil de un 0.417 entre la dimensión 4 elevar la restricción del sistema y el proceso administrativo. Además, se precisa que el 38.9 % de la variación de elevar la restricción del sistema se encuentra explicada por el proceso administrativo según el coeficiente de determinación (R^2). Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 (menor al de 0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada. Por tanto, se termina aceptando la hipótesis de investigación indicando que elevar la restricción del sistema influye significativa y positivamente con el proceso administrativo la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurin, 2018.

VI. Recomendaciones

6.1. De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa si desean mejorar en sus procesos administrativos tiene que haber una mejor identificación de las restricciones

del sistema para poder llevar los cursos de acción adecuadamente, ya que, dio una influencia de solo 22% entre las variables y una correlación media de 0.524 lo que indica que a mejor aplicación de la teoría de las restricciones mejor será el proceso administrativo que se aplicara en la empresa.

6.2. También debe recomendarse a la compañía, que si desean mejorar en sus procesos administrativos tiene que haber una mejor identificación de las restricciones del sistema para plantear más cursos de acción y llevar mejor las estrategias que se planten en la empresa, ya que, dio una influencia de solo 41.9 entre las variables y una correlación media de 0.516 lo que indica que a mejor identificación de las restricciones del sistema mejor será el proceso administrativo que se aplicara en la empresa.

6.3. Así mismo, se aconseja que si desean mejorar en sus procesos administrativos tiene que haber una mejor identificación de los desempeños de cada trabajador en lo que respecta a sus funciones, ya que, dio una influencia de solo 29.4% entre las variables y una correlación media de 0.602 lo que indica que a mejor identificación para la explotación de las restricciones del sistema mejor será el proceso administrativo que se aplicara en la empresa.

6.4. Por otro lado, si desean mejorar en sus procesos administrativos tiene que haber un mejor control en lo que respecta al flujo de efectivo para que así haya una mejor subordinación de esa restricción, ya que, dio una influencia de solo 35.9 % entre las variables y una correlación media de 0.578 lo que indica que a mejor manejo de subordinación de las restricciones mejor será el proceso administrativo que se aplicara en la empresa.

6.5. Por último, se recomienda a la empresa si desean mejorar en sus procesos administrativos tiene que brindar una mejor atención que sea diferenciada, viendo nuevas alternativas del servicio de post venta para que así sea más competitiva la empresa, ya que, dio una influencia de solo 38.9% entre las variables y una correlación debil de 0.417 lo que indica que a mejor Elevación de las restricciones mejor será el proceso administrativo que se aplicara en la empresa.

VII. Referencias bibliográficas

- Barrio, L. (1999). *Gestión gerencial*. Recuperado de: <http://www.oocities.org/es/medinajeannette/tg/tg/tgcap3.html#gestion>
- Behar, M. (2008). *Libro metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://metodos-de-investigacion-cientifica.wikispaces.com/primero+d>
- Bretones, F. D. y Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento de personal*. Recuperado de: <http://uproanalisisdesist.blogspot.pe/2008/03/procedimientos.html>
- Buendía, L., Colás, M. y Hernández, F. (2010). *Proceso de investigación, del problema, el informe de investigación*. Editorial Davinci Continental.
- Calvachi, B. (2013). *Teoría de las restricciones (TOC): Modelo de gestión gerencial para el crecimiento productivo de las pymes en Colombia aplicado a CIDMA*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4266/1019043437-2013.pdf>
- Canepa, R. (2016). *Gestión gerencial y la pérdida de la certificación fairtrade en la Asociación de recolectores orgánicos de la nuez amazónica del Perú del departamento de Madre de Dios, 2011*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/575/1/canepa_rf.pdf
- Chiavenato, Adalberto (2007). *Gestión de Recursos Humanos*, 8.^a ed. México: McGraw-Hill.
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen, México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cruz, J. y Jiménez, V. (2013). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control*.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Goldratt, E. (2004). *La meta*. 3.^a ed. Buenos Aires: Granica S.A.
- Gutiérrez, J. (2011). *La gestión gerencial*. Recuperado de: <http://admindeempresas.blogspot.pe/2009/11/la-gestion-gerencial-concepto-e.html>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5.^a ed. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a ed.). México: McGraw-Hill.
- INEI (2017). Perú: Estructura empresarial, 2016. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Lapore, D., y Cohen, O. (2002). *El decálogo de Deming y Goldratt, La Teoría de las Restricciones y el Sistema de Conocimiento Profundo*. Medellín: Ediciones Piénsalo.
- López, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi, ubicada en el cantón El triunfo, provincia de Guayas, Ecuador – 2013*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=an%C3%A1lisis+del+proceso+administrativo>
- Málaga, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Revista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma.
- Melinkoff, L. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: Panapo.
- Meza, J. (2017). *Aplicación de la Teoría de restricciones para mejorar la productividad de la sede Chorrillos - LVESA en la empresa Flashman S.A.C. San Miguel, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Pedroza, H. P. y Dicovski, P. (2003). *Manual del curso Técnicas de Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Maestría en Desarrollo rural*. Managua: UCA.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2010). Definiciones. Recuperado de: <https://definicion.de/administrativo/>
- Pulido y Hernández (2011). *Basado en fundamentos de la gestión empresarial*. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=la+gesti%C3%B3n+de+gerencia+es+un+proceso+intelectual+creativo+que+permite+a+un+individuo+dise%C3%B1ar>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín” – Chiclayo - Perú*. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/tesis%20arnold%20roque.pdf>

- Rubio, F. (2000). *Gestión empresarial*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos53/libro-gestion-empresarial/libro-gestion-empresarial2.shtml>.
- Schlesinger, A. y Aguilar, I. (2008, 27 de mayo). Las nuevas tendencias de la gerencia moderna. *El tiempo*. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4210117>
- Sisk, A. (1979). *Administración y gerencia de empresas*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos3/gerenylider/gerenylider.shtml>.
- Tamayo, M. (2008). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Limusa.
- Tovar, A. (2017). *Aplicación de la teoría de restricciones (TOC) para mejorar la competitividad en la empresa Envolturas Flexibles Huachipa S.A.C, Lima, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Urwick, L. (1943). *Los elementos de administración del negocio*. Puerto Rico: Ediciones de la Universidad de Puerto Rico.
- Yauri, L. (2015). *Análisis y mejora de procesos en una empresa manufacturera de calzado - Perú*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6454>.

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:		identificar la restricción del sistema	
¿Cómo la Teoría de las restricciones como modelo de gestión influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018?	Determinar cómo influye la teoría de las restricciones como modelo de gestión en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018	La Teoría de las restricciones como modelo de gestión influye en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018	TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES	curso de acción	
				explotar la restricción del sistema	desempeño
				rentabilidad	<u>Diseño de la Investigación</u>
				subordinar la restricción	No experimental – Transversal
				flujo	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		elegir la restricción del sistema	
¿Cómo influye el identificar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018?	Determinar cómo influye identificar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018	Identificar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018	PROCESO ADMINISTRATIVO	alternativa	<u>Tipo de Investigación</u>
¿Cómo influye la Explotación de la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018??	Determinar cómo influye explotar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018	Explotar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018		Previsión	Aplicada
¿Cómo influye la Subordinación de la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018??	Determinar cómo influye subordinar la restricción en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC,Lurin, 2018	Subordinar la restricción influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018		Objetivo	Explicativo –causal
¿Cómo influye Elevación de la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC ,Lurin, 2018??	Determinar cómo influye elevar la restricción del sistema en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018	Elevar la restricción del sistema influye en el proceso administrativo de la empresa servicios Logísticos SAC ,Lurin, 2018		Investigación	
				Planeación	<u>Población</u>
				Procedimiento	100 Trabajadores
				Organización	<u>Muestra</u>
				Funciones	80 Trabajadores
				Jerarquía	
				Integración	
				Reclutamiento	
				Dirección	<u>Técnica de procesamiento de la información</u>
				Comunicación	Programa estadístico
				Control	SPSS 23
				Normas	
				Controles	

Anexo 2: Cuestionario 1

Estimados(as) colaboradores: _____

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la influencia de la Teoría de las Restricciones como Modelo de Gestión Gerencial y Proceso Administrativo de la empresa Servicios Logísticos F&B S.A.C. 2017

Por ello se le solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE 1: Teoría de las restricciones						
	DIMENSIÓN 1: Identificar la restricción	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que se debe implementar cursos de acción para lograr la mejora continua en la organización?					
2	¿Cree usted que las estrategias empleadas son las adecuadas para lograr minimizar las dificultades que presenta la organización?					
	DIMENSIÓN 2: Explotar la restricción	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la mano de obra que se utiliza en la organización es la adecuada por cubrir los distintos servicios?					
4	¿Desde su punto de vista cree usted que el personal desempeña sus funciones correctamente?					
5	¿Cree usted que los servicios en general que realiza la empresa son rentables?					
6	¿Cree Usted que independizando cada una de las actividades su funcionamiento sería mejor?					
	DIMENSIÓN 3: Subordinar la restricción	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la empresa no lleva un control en el flujo de efectivo?					
8	¿Considera usted un buen manejo de flujo de cadena de suministros garantiza una mejora en la empresa?					
	DIMENSIÓN 4: Elevar la Restricción	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la empresa no lleva un control en el flujo de efectivo?					
10	¿Cree usted que se debe aplicar nuevas alternativas con la finalidad de incrementar el desempeño del personal?					

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2

VARIABLE 2: Procesos administrativos						
DIMENSIÓN 1: Previsión		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la organización se enfoca en sus objetivos ?					
2	¿Cree usted que la empresa investiga sobre procesos administrativos para mejorar sus servicios?					
DIMENSIÓN 2: Planeación		1	2	3	4	5
3	¿Cree usted que los procedimientos que realiza la organización no son los adecuados para disminuir errores?					
DIMENSIÓN 2: Organización		1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que el manual de funciones con el que cuenta la organización es ineficiente?					
5	¿cree usted que en la organización existen niveles jerárquicos ?					
DIMENSIÓN 2: Integración		1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que se cumple el procedimiento adecuado de reclutamiento de personal en la organización?					
7	¿Cree usted que se debería de implementar mejoras para incentivar al personal operativo?					
DIMENSIÓN 2: Dirección		1	2	3	4	5
8	¿Usted ha percibido que la empresa difunde sus servicios adecuadamente?					
DIMENSIÓN 2: Control		1	2	3	4	5
9	¿Cree usted que se cumplen las normas establecidas por la organización?					
10	¿Cree usted que debería mejorar el control de los procesos administrativos en la organización?					

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3: Validez de instrumento de recolección

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS F&B S.A.C - LURIN, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Davila Zamora Luis Miguel								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Lessner Augusto León Espinoza								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	escala	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Teoría de las restricciones	Identificar la restricción del sistema	curso de acción	¿Cree usted que se debe implementar cursos de acción para lograr la mejora continua en la organización?	según Hernández ,Fernandez & Baptista (2014). Ordinal tener un orden de mayor jerarquia .(pág.215)	/			
			¿Cree usted que las estrategias empleadas son las adecuadas para lograr minimizar las dificultades que presenta la organización ?		/			
	Explotar la restricción del sistema	Desempeño	¿Considera usted que la mano de obra que se utiliza en la organización es la adecuada por cubrir los distintos servicios?		/			
			¿Desde su punto de vista cree usted que el personal desempeña sus funciones correctamente?		/			
			Rentabilidad		¿Cree usted que los servicios en general que realiza la empresa son rentables?	/		
					¿Cree Usted que independizando cada una de las actividades su funcionamiento sería mejor ?	/		
	Subordinar la restricción	Flujo	¿Considera usted que la empresa no lleva un control en el flujo de efectivo?		/			
			¿Considera usted un buen manejo de flujo de cadena de suministros garantiza una mejora en la empresa?		/			
	Elevar la restricción del sistema	Alternativa	¿Considera usted que la empresa brinda una atención diferenciada de la competencia?		/			
			¿Cree usted que se debe aplicar nuevas alternativas con la finalidad de incrementar el desempeño del personal?		/			
procesos administrativos	prevision	Objetivos	¿Cree usted que la organización se enfoca en sus objetivos ?	según Hernández ,Fernandez & Baptista (2014). Razón tiene intervalos iguales entre las categorías , es cero es real y absoluto , no es arbitrario .(pág.216)	/			
		Investigaciones	¿Cree usted que la empresa investiga sobre procesos administrativos para mejorar sus servicios?		/			
	planeacion	procedimiento	¿Cree usted que los procedimientos que realiza la organización no son los adecuados para disminuir errores?		/			
			Funciones		¿Cree usted que el manual de funciones con el que cuenta la organización es ineficiente?	/		
	organización	Jerarquía	¿cree usted que en la organización existen niveles jerárquicos ?		/			
			Reclutamiento		¿Cree usted que se cumple el procedimiento adecuado de reclutamiento de personal en la organización?	/		
	Integración	Comunicación	¿Cree usted que se debería de implementar mejoras para incentivar al personal operativo?		/			
			¿Usted ha percibido que la empresa difunde sus servicios adecuadamente?		/			
	direccion	Normas	¿ Cree usted que se cumplen las normas establecidas por la organización ?		/			
			Controles		¿Cree usted que debería mejorar el control de los procesos administrativos en la organización?	/		
Firma del experto								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


Ilustración 4: Validez de instrumento de recolección

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS F&B S.A.C – LURIN, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Davila Zamora Luis Miguel								
Apellidos y nombres del experto: Mag. Rafael Lopez Landauero								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	escala	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Teoría de las restricciones	Identificar la restricción del sistema	curso de acción	¿Cree usted que se debe implementar cursos de acción para lograr la mejora continua en la organización?	según Hernández ,Fernandez & Baptista (2014). Ordinal tener un orden de mayor jerarquia .(pág.215)	/			
			¿ cree usted que las estrategias empleadas son las adecuadas para lograr minimizar las dificultades que presenta la organización ?		/			
	Explotar la restricción del sistema	Desempeño	¿Considera usted que la mano de obra que se utiliza en la organización es la adecuada por cubrir los distintos servicios?		/			
			¿Desde su punto de vista cree usted que el personal desempeña sus funciones correctamente?		/			
		Rentabilidad	¿Cree usted que los servicios en general que realiza la empresa son rentables?		/			
			¿Cree Usted que independizando cada una de las actividades su funcionamiento seria mejor ?		/			
	Subordinar la restricción	Flujo	¿Considera usted que la empresa no lleva un control en el flujo de efectivo?		/			
			¿Considera usted un buen manejo de flujo de cadena de suministros garantiza una mejora en la empresa?		/			
	Elevar la restricción del sistema	Alternativa	¿Considera usted que la empresa brinda una atención diferenciada de la competencia?		/			
			¿Cree usted que se debe aplicar nuevas alternativas con la finalidad de incrementar el desempeño del personal?		/			
procesos administrativos	prevision	Objetivos	¿Cree usted que la organizacion se enfoca en sus objetivos ?	según Hernández ,Fernandez & Baptista (2014) Razón tiene intervalos iguales entre las categorias , es cero es real y absoluto , no es arbitrario .(pág.216)	/			
		Investigaciones	¿Cree usted que la empresa investiga sobre procesos administrativos para mejorar sus servicios?		/			
	planeacion	procedimiento	¿Cree usted que los procedimientos que realiza la organización no son los adecuados para disminuir errores?		/			
			¿Cree usted que el manual de funciones con el que cuenta la organización es ineficiente?		/			
	organización	Funciones	¿cree usted que en la organización existen niveles jerárquicos ?		/			
		Jerarquia	¿Cree usted que se cumple el procedimiento adecuado de reclutamiento de personal en la organización?		/			
	integracion	Reclutamiento	¿Cree usted que se debería de implementar mejoras para incentivar al personal operativo?		/			
			¿Usted ha percibido que la empresa difunde sus servicios adecuadamente?		/			
	direccion	Comunicación	¿Cree usted que se cumplen las normas establecidas por la organización ?		/			
	control	Normas	¿Cree usted que debería mejorar el control de los procesos administrativos en la organización?		/			
Controles			/					
Firma del experto								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS P&B S.A.C - LURIN, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Davila Zamora Luis Miguel							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Israel Barranta Barreto							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	escala	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Teoría de las restricciones	Identificar la restricción del sistema	curso de acción	¿Cree usted que se debe implementar cursos de acción para lograr la mejora continua en la organización?	según Hernández Fernández & Baptista (2014). Ordinal tener un orden de mayor jerarquía (pág.215)	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿cree usted que las estrategias empleadas son las adecuadas para lograr minimizar las dificultades que presenta la organización ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Explotar la restricción del sistema	Desempeño	¿Considera usted que la mano de obra que se utiliza en la organización es la adecuada por cubrir los distintos servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Desde su punto de vista cree usted que el personal desempeña sus funciones correctamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Rentabilidad	¿Cree usted que los servicios en general que realiza la empresa son rentables?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree Usted que independizando cada uno de los negocios eliminara las irregularidades que existe en la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Subordinar la restricción	Flujo	¿Considera usted que la empresa no lleva un control en el flujo de efectivo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted un buen manejo de flujo de cadena de suministros garantiza una mejora continua en los procedimientos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Elevar la restricción del sistema	Alternativa	¿Considera usted que la empresa brinda una atención diferenciada a la competencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que se debe aplicar nuevas alternativas con la finalidad de desarrollar e incrementar el desempeño del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
procesos administrativos	prevision	Objetivos	¿Cree usted que la organizacion se enfoca en sus objetivos ?	Razón tiene intervalos iguales entre las categorías , es cero es real y absoluto , no es arbitrario (pág.216)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Investigaciones	¿Cree usted que la empresa investiga sobre procesos administrativos para mejorar sus servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	planeacion	procedimiento	¿Cree usted que los procedimientos que realiza la organización no son los adecuados para disminuir errores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Funciones		¿Cree usted que el manual de funciones con el que cuenta la organización es ineficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	organización	Jeraquía	¿cree usted que en la organización existen niveles jerárquicos ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Recrutamiento		¿Cree usted que se cumple el procedimiento de reclutamiento de personal en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Integracion	Recrutamiento	¿Cree usted que se debería de implementar mejoras para incentivar al personal operativo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Comunicación		¿Usted ha percibido que la empresa difunde sus servicios adecuadamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	direccion	Normas	¿Cree usted que se cumplen las normas establecidas por la organización ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Controles		¿Cree usted que debería mejorar el control de los procesos administrativos en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Ilustración 1: SPSS 23

	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20
1	2	2	4	2	2	1	1	2	3	4	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
6	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	2	1	1	4	4	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
9	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3
10	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
11	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2
14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
15	1	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
18	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : FO6-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

Yo, BARROTA BARRETO ISRAEL
 docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y
 Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS F.E.B. SAC, LURUP, 2018"

del (de la) estudiante LUIS MIGUEL DAUZA RAMOS,
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 2.6% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/La suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CALLAO 9 DE JULIO DEL 2018

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 40614088

ISRAEL BARROTA BARRETO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Yo Luis Miguel Dávila Zamora, identificado con DNI N° 46045434, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES COMO MODELO DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS F&B SAC, LURIN, 2018": en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:



Luis Miguel Dávila Zamora

DNI: 46045434

FECHA: 26 de noviembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Ilustración 2: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface. At the top, the 'feedback studio' logo is on the left, the user name 'Luis Davila' and document title 'Teoría de las restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018' are in the center, and a help icon is on the right. The main document area shows the logo of 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' and the following text:

1
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Teoría de las restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurin, 2018”

2
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:
Dávila Zamora, Luis Miguel

ASESOR:
Dr. Barrutia Barreto, Israel

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity of 26%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
3	repository.urosario.edu... Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Luis Miguel Davila Zamora

INFORME TÍTULADO:

Teoría de las restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo
de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis




Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz