



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Logística y su Influencia en el Proceso Productivo de un  
Restaurante de Gastronomía Francesa. Río de Janeiro, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Merino Pasapera, Fiorela Paola (ORCID: 0000-0002-2622-1990)

Ojeda Nuñez, Thalia Guillermina (ORCID: 0000-0002-3469-4579)

**ASESORA:**

Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

Piura – Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en mis estudios. A mí misma por día a día demostrarme que puedo superar los retos que se me presenten, también a mis hermanas por formar parte de esa etapa, a mi sobrino por darme la ilusión de ser mejor cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme la dicha de ser feliz con cada ilusión,

A mi familia por todo el apoyo moral y económico que siempre tuvieron conmigo durante toda mi trayectoria personal y universitaria.

A mis profesores que me apoyaron a lo largo de mi carrera, especialmente a la Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga asesora que me brindo sus conocimientos, para afrontar una más de mis etapas y culminar este reto de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de ser de parte de su trayectoria de formación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de trabajadores del Restaurante de gastronomía francesa.....	17
Tabla 2.	Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de compras y el proceso productivo. ....	20
Tabla 3.	Correlación causal entre la gestión de compras y el proceso productivo. ....	22
Tabla 4.	Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de almacenamiento y el proceso productivo.....	22
Tabla 5.	Correlación causal entre la gestión de almacenamiento y el proceso productivo.....	24
Tabla 6.	Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de inventarios y el proceso productivo. ....	24
Tabla 7.	Correlación causal entre la gestión de inventarios y el proceso productivo. ....	25
Tabla 8.	Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la distribución interna y el proceso productivo. ....	26
Tabla 9.	Correlación causal entre la distribución interna y el proceso productivo. ....	28
Tabla 10.	Análisis de percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa de la Gestión Logística y el Proceso Productivo. ....	28
Tabla 11.	Correlación causal de la Gestión Logística y el Proceso Productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro. ....	30

## RESUMEN

La gestión logística es la parte fundamental dentro de las organizaciones ya que permite poseer el flujo de información que ayuda a resolver y encontrar los puntos claves para mejorar las deficiencias, cuyo propósito es presentar un diagnóstico real y oportuno para tomar acciones de forma inmediata. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe entre la gestión logística y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Rio de Janeiro en el año 2021. Siendo la metodología empleada de tipo aplicada, por su parte el diseño fue no experimental, correlacional transversal por que los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único y causal por que se determinará el comportamiento de ambas variables, el enfoque será mixto, mientras que la población, estuvo conformada por 82 trabajadores del restaurante HEAVEN CUCINA, utilizando como instrumentos el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados revelaron que existe una correlación positiva media entre la gestión logística y el proceso productivo con un índice de 0.635 es decir que mientras la gestión logística se lleve a cabo con mucho cuidado al momento de ejecutar sus actividades y mantenga niveles óptimos por ende el proceso productivo también lo será debido a que se relacionan directamente una variable de la otra. Siendo necesario tomar en cuenta el adecuado control al momento de recepcionar e inspeccionar las compras a la misma vez almacenarlas en ambientes y temperaturas adecuadas así mismo maximizar el control de inventarios, a fin de evitar costes elevados y pérdidas para el restaurante.

**Palabras claves:** Gestión logística, proceso productivo, compras, almacén, inventarios.

## ABSTRACT

Logistics management is the fundamental part within organizations since it allows to have the flow of information that helps to solve and find the key points to improve deficiencies, whose purpose is to present a real and timely diagnosis to take immediate action. The general objective of this research was to determine the influence that exists between the logistics management and the production process of a French gastronomy restaurant in Rio de Janeiro in 2021. Since the methodology used was of an applied type, the design was not experimental, cross-sectional correlation because the data were collected in a single moment and in a single and causal time because the behavior of both variables will be determined, the approach will be mixed, while the population consisted of 82 workers from the restaurant HEAVEN CUCINA, using the questionnaire and interview guide as instruments. The results revealed that there is an average positive correlation between logistics management and the production process with an index of 0.635, that is, as long as logistics management is carried out with great care when executing its activities and therefore maintains optimal levels of the process. It will also be productive because one variable is directly related to the other. Being necessary to take into account the adequate control when receiving and inspecting purchases at the same time, store them in suitable environments and temperatures as well as maximize inventory control, in order to avoid high costs and losses for the restaurant.

**Keywords:** Management logistics, process production, purchasing, warehouse, inventories.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sin tomar en consideración el sector de acción o el tamaño de miembros, demanda en la actualidad poseer conocimientos claros para gestionar los procesos logísticos que los conduzca a organizar y reconocer el flujo de información y mercancías inherentes a los negocios, Generalmente las empresas se enfocan en alcanzar una buena demanda; sin embargo, no se preocupan por el tema logístico que las lleve en constantes ocasiones al fracaso porque se ve afectado el proceso productivo, terminando muchas veces en su liquidación.

Los procesos operativos de un restaurante incluyen muchas tareas rutinarias, que van desde la producción de cocina, el servicio al cliente, hasta el cajero, la organización y la limpieza del lugar de trabajo, Además, el control de inventarios, la logística de saneamiento de equipos y utensilios son también acciones cotidianas, que se toman en cuenta en este proceso, en cuanto a la recepción de la mercadería hasta el cumplimiento de las normas sanitarias es un tema fundamental para una buena gestión. A través de los procesos operativos de un restaurante, es posible mantener un estándar de calidad y organización, esto asegura que se ejecute de la manera más fluida posible, proporcionando un flujo de trabajo más completo y eficiente con menos riesgo de fallas (Silva, 2021).

En el Contexto internacional encontramos a Gamboa y Pereira (2021) quien refiere que Colombia se ubica dentro de los primeros cinco países con mayor índice de inversión en gastronomía que se ha convertido en el boom, más aún que es un país que tiene mucho turismo, es más a futuro está propulsando un elevado porcentaje de inversión en franquicias gastronómicas del exterior en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali, Barranquilla y con una paridad del 75 % y el otro 25 % al interior del país. Este resultado se tiene gracias a las buenas prácticas logísticas que fortalecen las formas como optimizar el proceso productivo que no solo favorece a la empresa sino contribuye al desarrollo económico del país.

Por su parte, Escudero (2021) sostiene que existen empresas en Perú que están dejando de producir cerca del 15% de productos al mes, atribuyendo como causa la falta de capacidad para realizar lo que se refleja en una baja eficiencia en su proceso productivo, si bien es cierto, pese a que cuenta con la capacidad de



producción, no se produce lo que debería. Según el diagnóstico en el estudio, se encontró que al mes solo procesan un promedio del 23% de productos y lo más alarmante que se rechaza un 3% del total de producción. Esto demuestra que son muchas las empresas que adolecen de problemas para el proceso productivo y que muchas veces no se identifican las causas que lo ocasionan.

En el contexto nacional Real Food es una empresa de alimentos que ha acumulado en los últimos años un perfil moderno y elegante en la prestación de servicios. Fundada en Santo André, São Paulo, en 1972, fue nombrada en junio de 2000 después de la finalización de las obras para ampliar sus instalaciones. Su capacidad de producción se incrementó y ahora es superior a 1 millón de comidas al mes. Con las nuevas instalaciones, la empresa está dispuesta a multiplicar su negocio, Para asegurar que no haya fallas en este proceso, Real Food cuenta con un equipo que se encarga de la logística, controlando estrictamente todos los vehículos de la empresa, para que todas las comidas se entreguen siempre a tiempo, superando las expectativas del cliente (Teknisa, 2017).

En el mismo orden de ideas, Andrade y Fortes (2017) hacen referencia que las empresas del sector gastronómico en Brasil que incursionan en esta gestión procuran ser asertivas en la gestión de la demanda, compartiendo información sobre previsiones de ventas, stocks, capacidades de producción, lo que redundará en una mejora del nivel de servicio y una reducción de los costes operativos.

Concerniente al ámbito local, tenemos que en Río de Janeiro – Brasil, el restaurante de gastronomía francesa, ha conseguido tener un posicionamiento de muchos años, tiene innumerables clientes, razón por la cual ha llevado a presentar inconvenientes debido a la falta de personal que no se da abasto para la atención. Por otro lado, al momento de la preparación de los diferentes platos (menú o a la carta), ha generado que no se pueda satisfacer la demanda de clientes por la demora en salir los pedidos. En el cuaderno de reclamaciones existen demasiadas quejas al respecto. En donde la escasa cantidad de personal no se da abasto para atender a todos los clientes, teniendo muchas veces que esperar mucho por su pedido. El abastecimiento es otra debilidad, produciéndose escasez y como consecuencias inconvenientes al momento de la preparación de los platos. En lo que atañe a la distribución de planta, el espacio de la producción es muy pequeños afectando el normal desplazamiento y desempeño eficiente del personal.

La investigación tiene como propósito tener un diagnóstico y a partir de ello presentar sugerencias que coadyuven y optimicen las deficiencias presentadas,

de lo contrario se estaría perjudicando el posicionamiento que tiene a lo largo de los años, causado por la inadecuada gestión logística consecuente a ello el proceso productivo, De no ser solucionado oportunamente podría producirse disertación y disminución de clientes, también menguarían las ventas y consecuente abandono de clientes, en casos como estos se llegaría hasta al punto de liquidación de personal,

A partir de lo expuesto se formula el problema general: ¿Cómo influye la gestión logística en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?, y los problemas específicos. ¿Cómo influye la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?;¿Cómo influye la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?;¿De qué manera la gestión de inventarios influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?;¿Cómo influye la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?;¿Cuáles son las características que contribuyen en la gestión logística de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?;¿Qué características contribuyen en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, Río de Janeiro 2021?

La investigación tiene una justificación práctica luego de analizar el Restaurante de gastronomía francesa, ubicado en Río de Janeiro en Brasil, se busca tener el diagnóstico real y oportuno para tomar acciones de atención en forma inmediata.

Además, tiene una justificación económica por cuanto el diagnóstico oportuno disminuiría, los problemas de desabastecimiento, como realizar un buen análisis de precios con los proveedores manteniendo la calidad, o el deterioro de productos por el inadecuado almacenamiento y falta de transporte para la entrega del servicio cuando se realizan pedidos por Delibery, De tener una actuación inmediata lógicamente contribuirá a reducir sus costos referente a ello brindar mejores oportunidades laborales del mismo modo conseguir la eficiencia en los procesos y por último mejorar la rentabilidad de la empresa.

El objetivo general de la investigación consiste en determinar la influencia de la gestión logística en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021, y los objetivos específicos son: determinar la influencia de la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021.; evaluar la influencia de la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021: determinar la influencia de la gestión de inventarios en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021; analizar la influencia de la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021; Identificar las características que contribuyen en la gestión de logística de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021; determinar las características que influyen en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro 2021.

Así mismo, la investigación plantea como hipótesis general: la gestión logística influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro, la gestión de compras influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro; la gestión de almacenamiento influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro; la gestión de inventarios influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro; la distribución interna influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, se tiene a Saltos (2020) en su tesis denominada *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*, tesis de grado ejecutada por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Teniendo por objetivo proponer un modelo de gestión con respecto al cumplimiento del sistema, riesgo moderado bajo en los productos de servicio, deficiencias en la parte logística, legal y administrativa, en el departamento de talento humano. La investigación concluyó que la aplicación de la propuesta depende exclusivamente de los propietarios y del administrador para conseguir los vínculos carentes para la comunicación con el personal y minimizar la resistencia o inconvenientes que se puedan producir.

Según Medina (2017) presentó la investigación *Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para ventisqueros S.A. En la bodega Hornopirén*. Tesis de grado ejecutada por la Universidad Austral de Chile. Siendo su objetivo plantear un modelo de gestión de abastecimiento, a través de aplicación de herramientas de control de inventario para disminuir los costos totales de la gestión de inventario. Es un estudio cuantitativo, experimental, se aplicó un cuestionario para aplicar la metodología 5S. Se encontró que la capacidad de la empresa es de 720 m<sup>3</sup>, pero solo utiliza 412 m<sup>3</sup>. Permitiendo un espacio para aplicar políticas que permitan mejorar la gestión del inventario. La conclusión fue que la empresa Río Negro, almacena productos ya terminados luego de haber utilizado la estrategia de revisión continua, pero tiene un funcionamiento de operaciones defectuoso, sin políticas definidas para el inventario.

Parrivcini (2020) en la investigación denominada *Implementación de Metodología Kaizen para la mejora de la gestión de abastecimiento en el Área Logística de la Empresa ADMIREST. Restaurante - Freskos, Callao 2019*. Tesis de grado ejecutada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Siguió una metodología aplicada, diseño causal experimental, fueron encuestados 35 sujetos. Se planteó como objetivo determinar que la metodología de Kaizen contribuye a la gestión de abastecimiento de la logística en la empresa investigada. Como se muestra en los datos obtenidos durante 60 días. Se determinó que la metodología de KAIZEN para la gestión de abastecimiento evidenció mejoras en el procesamiento del manejo y control de productos, así como el trabajo en equipo. Se concluyó que la

implementación de procedimientos de mejora ha logrado cambios significativos en la gestión de abastecimientos.

Por su parte, Quinteros & Sotomayor (2018) en su tesis denominada *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán*. Tesis de grado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Donde se analizó los inconvenientes que presentaba el área de logística de la empresa en mención afectando su producción. El método utilizado fue cualitativo, descriptivo y se utilizó la entrevista para recabar los datos. Entre los hallazgos los trabajadores midieron en sus indicadores de muchos procesos que son realizados en el proceso de logística y de esta manera minimizar los errores existentes y encontrar posibles soluciones inmediatas. Se concluyó que más del 75% de los clientes tuvieron una baja percepción sobre el servicio causado por el retraso de las encomiendas, disminuyendo la garantía de sus clientes.

Por otro lado, en el ámbito nacional, se tiene a Viera (2021) desarrolló la tesis denominada *Caracterización y análisis del desempeño logístico*, Tesis de maestría. Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Brasil. El propósito del estudio fue desarrollar un marco para evaluar el desempeño logístico regional en Minho. Es un estudio documental, donde la información sobre logística fue recabada a través del análisis documental. Los resultados evidencian que es exigua la información sobre el desempeño de la logística en Brasil que en la actualidad no se encuentran los indicadores para medir el desarrollo logístico regional de Portugal. Se concluyó que el marco elaborado en relación con los indicadores logísticos, de desarrollo regional, análisis de informes y datos estadísticos sobre Alto Minho pueden contribuir al desarrollo de una región de la sociedad y de las empresas.

Según, Pimentel (2021) realizó la investigación denominada *Análisis y mejora del proceso productivo de despacho en la industria de celulosa*, tesis ejecutada en la Universidad D Coímbra, Brasil. Donde se planteó como objetivo analizar el proceso productivo para la competitividad de la industria de celulosa. El método es cualitativo con enfoque de revisión bibliográfica. Entre los hallazgos se determinó que la metodología de modelización basada en la simulación de eventos discretos para mejorar el desempeño actual en Celbi. Se concluyó que Celbi es del grupo Altri en Brasil que destinan gran capital en la mejora continua de sus procesos de producción mejorando así el proceso de envío.

En el contexto local, se tiene a Carneiro (2021) realizó el estudio titulado *Proceso productivo del café: Tostado y calidad*, tesis de grado ejecutado en la Universidad Federal de Uberlandia, Brasil. Teniendo como objetivo determinar el proceso productivo del Café tostado. Es un estudio es de tipo cualitativo y documental. Entre los hallazgos se determinó que el grado de tueste afecta el sabor de la bebida final, el análisis sensorial debe ser realizado con tueste ligero o medio y por último la curva de tueste muestra las variables de temperatura, flujo de aire y tiempo. La investigación concluyó que la calidad de la bebida de café final tiene gran influencia por los factores que se producen en todo el procesamiento del grado tostado y molido.

Govea (2020) en su tesis denominada *Desarrollo de una metodología para la implementación de logística colaborativa (4PL) en empresas portuguesas*. Tesis de grado por el Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Brasil. Siendo su objetivo analizar las necesidades del proceso logístico que presentan las empresas portuguesas para la implementación de modelos logísticos colaborativos. Siguió una metodología exploratoria cualitativa donde se tomó a cuatro gerentes de empresas brasileñas, los datos se recogieron a través de una entrevista semi estructurada. Entre los hallazgos se obtuvo una posición de ventaja en el marco competitivo a través de estrategias de derecho -valores – subcontratando actividades de apoyo. Por otro lado, las empresas ceden la gestión logística a un tercero para eximir responsabilidades y exposición para el aprovisionamiento de la cadena de suministro. Se concluyó que los modelos colaborativos de gestión elegidos conducen a una gestión logística de excelencia garantizando la ventaja competitiva sobre la base del método sólido.

Zapana (2017) realizó la tesis denominada *Proceso productivo y productividad en la planta industrial de procesamiento de derivados lácteos del municipio distrital de Huata, Región Puno: periodo 2016-2017*. Siendo su objetivo analizar el proceso productivo igualmente con la productividad de la planta industrial en el distrito en mención. El método fue cuantitativo, descriptivo utilizando la observación para recabar los datos. Los datos determinaron que la productividad en sus componentes mano de obra, gastos genéricos, materia prima presentan el desequilibrio que si bien es cierto se ven afectadas, pero también pueden ser recuperadas. La conclusión fue que existió 752 minutos y 5 segundos que tardaron

las etapas productivas era causado por las diferentes horas y fecha que tenían los proveedores para entregar las mercancías. Siendo 1195 minutos y 53 segundos que demoró el proceso productivo desde el acopio de la lecha hasta la llegada al almacén.

Respecto a las teorías relacionadas con el tema, Carro y Gonzales (2015) consideran que el proceso logístico corresponde a la cadena de suministros cuya función es el almacenaje efectivo de bienes, servicios, así como informaciones. Por otro lado, es considerada como el proceso de planificar, gestionar y tener el control del flujo físico de materiales, así como de información que tiene influencia directa o inversamente desde el origen hasta el final con un solo propósito, satisfacer al consumidor.

La variable gestión logística presenta cuatro dimensiones: gestión de compras, gestión de almacenamiento, gestión de inventarios y la distribución interna. De acuerdo a Piñan y Vilca (2020) la dimensión de gestión de compras está referida cuando un bien o servicio es buscado fuera de la empresa y culmina cuando los derechos establecidos por el proveedor finalizan. Machado (2020) manifiesta que una oportuna gestión de compras garantiza a la empresa seleccionar los mejores proveedores para adquirir los productos o servicios a un mejor valor.

Entre sus indicadores se tiene descripción de la mercadería, la cual, según Dueñas (2017) sostiene que está vinculada al proceso de selección de requerimientos para abastecer las operaciones propias de la empresa (materias primas, materiales, equipos, servicios e insumos diversos provenientes del exterior). El factor económico, financiero, además de los pagos, descuentos, precios y los gastos son generados a causa del producto de transacciones. Hay que tener presente que en la sociedad actual existe una libre competencia de los mercados, en este sentido las empresas deben tener una visión organizacional.

Por otro lado, el análisis de cotizaciones está referido al proceso de identificar los componentes de las cinco fuerzas de Porter que ayudan a el entorno del mercado, los competidores, los productos sustitutos, los proveedores, los compradores y el poder de negociación de cada uno de ellos. (Muños, 2017)

Para Ayala y Ayala (2018) la selección de proveedores involucra la transacción comercial de compra para contratar proveedor quien debe pasar por la caracterización de necesidades, requerimiento de proveedores, evaluación para el proceso de compra y post compra que son las etapas.

Respecto al indicador de preparación de órdenes de compra, es una actividad que muchas veces ocasiona inconvenientes que genera mayor tiempo en la consolidación para la reposición de todos los productos que están en condición de faltantes, teniendo muchas veces que volver hacer el inventario de cada uno de los artículos almacenados. (Huamán y Huayanca, 2017)

En lo que respecta al seguimiento en el ámbito de contexto de la investigación alude a dos aspectos, a) acción de seguir el proceso de adquisición de requerimientos de materiales e insumos necesarios para el proceso productivo en el restaurante, b) acción de seguir el tiempo de preparación y cocción de los alimentos. (Ucha, 2013)

Para Salazar y Salazar (2018) la recepción de insumos o materiales es definido como las secuencias que se ejecutan desde que los bienes ingresan al almacén y culminan con la localización donde puede llevarse a cabo la constatación y control de calidad. Por otro lado, se da un flujo constante de entradas y salidas, descarga y verificación.

Así mismo, la factura es definida como un documento tributario que evidencia una transacción comercial efectuada por compra o venta de un producto o servicio dándoles derecho a cobro, por ser considerada una actividad de servicio directo. En este sentido, la liquidación del proceso de facturación, debe cumplir con indicadores contables y administrativos que permitan llevar el control al interior de la empresa. (Pérez, 2019)

En relación a la dimensión de gestión de almacenamiento está referido al recinto, sector o espacio donde convenientemente se preservan los diversos tipos de materiales para la marcha y operatividad de la empresa. (Díaz y Sánchez, 2017) La gestión de almacén es fundamental en toda empresa, se constituye en una unidad de servicio dentro de la estructura orgánica y funcional con claros objetivos de custodia, seguridad, control, abastecimiento de materiales y productos. (Cervantes y Coico, 2020)



En cuanto a los indicadores de la gestión de almacenamiento se encuentra la zona de almacén, limpieza y desinfección, control de ambiente y temperatura. Flamarique (2017) sostiene que la zona de almacén es la proyección y construcción del edificio que servirá para alojar, guardar y albergar los materiales o insumos de la empresa.

En cuanto al indicador de limpieza y desinfección Salas (2021) sostiene que la limpieza y desinfección es un proceso para exterminar la gran cantidad de microorganismos o esporas que están presentes en los alimentos bajo condiciones determinadas. En este sentido, es fundamental que exista la limpieza adecuada y oportuna para evitar la proliferación de microorganismos. (Oré, 2019)

Neira y Pérez (2016) sostienen que el indicador del ambiente y la temperatura al interior del almacén se produce cuando uno o más cuerpos entran en contacto con el medio ambiente, se consigue un estado de equilibrio térmico del almacén. Los productos o materiales están regulados bajo estándares de temperatura, que se tiene en cuenta según la tipología de los productos para planificar las condiciones de almacenamiento. Generalmente, las temperaturas de los productos comestibles son: temperatura ambiente (15-25 °C), productos refrigerados (2-8 °C) y menos de 18°C para los productos congelados. (Sponheimer, 2019)

La dimensión gestión de inventario es un subproceso dentro de la cadena de suministro que toda empresa debe cumplir con la implementación de un inventario como depósito para albergar las existencias, así evitar los excesos que podrían ocurrir. (Ellis y Obregó, 2017) así mismo, es pertinente mantener el control del nivel de mantenimiento apropiado de inventario, que se convierte en el factor elemental para el rendimiento de operación en las empresas. los inventarios deben ser considerados tomando en consideración el factor costo que es primordial en el marco del enfoque de la gestión logística que tiene relación directa con el riesgo y rendimiento. (Ramírez y Manotas, 2014).

Respecto a la dimensión de la gestión de inventarios, se han tomado tres indicadores: planilla de inventario, identificación de existencias, control de insumos perecederos. En este sentido, el indicador de sistema de planilla de inventario o Kardex es una herramienta que permite tener el control de los registros, que permiten ordenar y verificar las transacciones de los insumos que están bajo

control. Es fundamental el registro adecuado de las entradas y salida a fin de determinar realmente la cantidad y tipología de existencias y donde se ubica en el almacén (Isla, 2020)

El indicador identificación de existencias, está relacionado a la caracterización de las materias primas, productos en proceso, productos terminados, materiales, repuestos y/o accesorios que sirven para la producción de bienes. (Loja, 2015) El proceso de descripción permite mantener actualizado un stock mínimo que no afecte los costos de almacenamiento y favorezca el balance entre la atención a los clientes y los activos de la empresa.

Respecto al control de insumos perecederos o control de existencia incorpora a un sistema para hacer frente al control sobre los elementos del inventario y asegurar que se mantenga un registro adecuado de existencias y de sus cantidades. El control de insumos permite mejorar la efectividad de la administración relacionadas a los costos y la calidad del producto. (Ministerio de Salud,2018)

En cuanto a la dimensión de distribución interna se conceptualizada como el conjunto, de procesos, estrategias y actividades que consienten el transporte de productos y/o servicios desde el lugar donde ha producido hasta el lugar donde está el consumidor, cumpliendo con las exigencias en cuanto al tiempo, presentación y calidad requerida por el consumidor final.(Díaz y Sánchez, 2013).Es decir, son actividades que permiten garantizar la entrega de pedidos requeridos por el consumidor respecto a los productos o servicios ofertados por la empresa.

En el mismo orden de ideas, la distribución interna se consigue mediante el tiempo que es entendido como un recurso no renovable donde se circunscriben los acontecimientos en un antes y un después, convirtiéndose en la clave para conseguir la distribución interna y alcanzar el éxito en la empresa. (Heidegger, 2015)

Así mismo el indicador de movilidad para la entrega de los productos o servicios tiene que ver con el medio de transporte empleado para la entrega hasta el consumidor, este puede ser en vehículo, motorizado o no motorizado. (Alcántara, 2020). Por último, el empaque o embalaje en entendido como la cubierta que brinda un nivel superior de protección para el proceso de manipuleo y no se tiene contacto directo entre los distribuidos y el producto. (Cevallos y Alvarez, 2016)

En relación a la variable proceso productivo, Zapana (2017) sostiene que es una secuencia de interrelaciones bajo objetivos concretos. Cabe indicar que el proceso productivo es desarrollado por individuos, máquinas y equipos responsables de la transformación de la materia prima y se obtenga un valor agregado del producto final. El proceso productivo para Saltos (2020) es el conjunto de actividades que favorecen la transformación de los inputs (entrada, insumos, personas, equipos, información, recursos, etc.)

El proceso productivo concibe tres dimensiones: recurso y material, recursos humanos y la producción interna. La dimensión de recursos y materiales es conceptualizada como la serie de actividades donde a través del cual se planifica, se ejecuta y se controla la provisión de recursos, el manejo de la infraestructura, los recursos humanos y el medio ambiente. En cuanto a los materiales es definido como un proceso donde se hace una selección de proveedores y posteriormente la compra del producto deseado, previa evaluación de sus características que cumplan con la calidad deseada. (Gómez y Guzmán, 2016)

Los indicadores de los recursos materiales, se encuentran equipos especiales para el restaurante, diversidad de equipos, capacidad de conservación, capacidad de producción y el sistema de seguridad. En cuanto a los equipos especiales, son conceptualizados como todo aquel equipo electrónico que opera a una reducida tensión (48 voltios); baja potencia (1000 voltios). Según el tipo de equipo acorde al uso que tendrá, generalmente la mayoría de los equipos tienen elementos similares: las válvulas, transistores o semiconductores. (Bravo, et al., 2017).

El indicador diversidad de equipos, en el caso de los restaurantes que es motivo de estudio, están en la lista los equipos de cocina (horno, parrilla, ventilación, etc.) en lo que corresponde al equipo de refrigeración (congeladores, refrigeradores, máquina de hielo, dispensadores de bebidas, etc.); equipos de almacenamiento (rejillas de cocina, contenedores de almacenamiento), equipos para preparar alimentos (mezcladores, batidoras, rebanadoras, procesadores, etc.) Por último, software de gestión de restaurantes e impresoras. (RAE, s.f)

En cuanto a la capacidad de conservación, en relación a los alimentos, es un tema que no solo depende de los factores socioculturales, ambientales entre otros. Está referida al uso de la tecnología con el fin de preservar el sabor, los

nutrientes y la textura de los alimentos, además es responsable de prolongar la vida útil, así como la disposición de alimentos para el consumo humano, minimizando así la proliferación de microorganismos nocivos u otros agentes causantes de deterioro. (Aguilar, 2012)

Así mismo la capacidad de producción es un factor sustancial en la gestión operativa para elaborar el producto según los indicadores, en forma interna, externa, funcionalidad, particularidad, cantidad y las condiciones exigidas por los clientes. Desde la perspectiva estratégica la capacidad de producción está orientada al incremento escalonado de la capacidad a medida que esta aumenta la demanda, sin establecimiento de la capacidad inicial. (Cajigas, et al, 2019)

Por último, el sistema de seguridad consiste en la expansión de un proceso lógico que se da por fases para la mejora continua. Siendo necesario las fases de la administración como la planificación, organización, la evaluación, así como la auditoría. Es una actividad constante de las condiciones de trabajo (COPASST, 2016)

La dimensión recursos humanos según Chiavenato (2013) lo define como un departamento en el cual convergen diversas disciplinas, que favorece todo el proceso de reclutamiento, selección, inducción que permite identificar al personal idóneo con las competencias profesionales para el cargo designado. Además, implica la toma de decisiones para seleccionar las actividades a realizar por los colaboradores para conseguir la productividad mientras que la organización puede hacer la distribución

Abordando los indicadores de los recursos humanos se encuentra la selección del personal, comunicación interna entre los trabajadores, clima laboral, motivación y liderazgo. En cuanto a la selección de personal para Chiavento (2013) está referido a la etapa que actúa como filtro que permite seleccionar a personas que cumplen con las condiciones que demanda un puesto específico dentro de la empresa. Es decir, es la etapa donde se busca en los postulantes las competencias profesionales requeridas y permite designar a la persona idónea para el cargo.

La comunicación interna es considerada una herramienta estratégica que las empresas u organizaciones hacen uso de ella para edificar, asegurar y dinamizar e interactuar con el público interno (colaboradores) los valores intangibles e intangible (cultura, representación y prestigio) de las empresas donde están

alineados los objetivos estratégicos, marcando de esta manera la fidelización y por ende la productividad será eficiente (Huaripata, 2020).

Respecto al clima laboral, y desde el marco de la administración, la empresa no solo busca seleccionar a los individuos, si o también se cuenta con las condiciones óptimas para laborar en un ambiente de confort, donde estén motivados y satisfechos garantizando así las condiciones físicas, psicológicas y sociales de un trabajo seguro. (Chiavenato, 2013)

En cuanto a la motivación, es la integración de procesos psíquicos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del desvelo que realizan los individuos para conseguir el objetivo personal. (Granda, 2019).

Según, A. Silva, (2020) define el liderazgo como la influencia interpersonal dentro del proceso comunicativo, las mencionadas actividades conducente las actividades que influyen dentro del grupo en una organización.

La dimensión de producción interna está ligada al consumo o asignación de cualquier de recurso propio sea de forma central o general (Huertas y Martin, 2012). Según la Real Academia Española define a la producción interna como aquel proceso que se da al interior de la organización. Los indicadores de la dimensión de la producción interna consideran las cantidades, conservación, preparación, servicio.

El término cantidad alude a una porción que se requiere de insumos necesarios para la preparación de los diferentes menús o platos a la carta solicitados por los clientes en el restaurante. (Martínez, 2016)

La conservación a lo largo de la historia ha tenido numerosas conceptualizaciones desde la época antigua como es la protección de la naturaleza, mientras que para otros la definen como el sustento productivo de materiales propios de la madre tierra. Por otro lado, la conservación es una actividad que conforme transcurre el tiempo ha cobrado protagonismo en lo que se refiere con industria y procesamiento, consecuente de productos renovables y no renovables (Toledo, 2016). Existe una gran variedad de métodos para la conservación según el ámbito, en el caso de los alimentos tenemos, conservación en frío, tratamiento a calor, la deshidratación de alimentos son métodos de mayor uso para evitar el crecimiento de microorganismos.

La preparación es un protocolo a seguir momentos antes de ejecutar una actividad puntual. Es decir, son un conjunto de procedimientos que deben ser realizados para llegar a conseguirlo de forma concreta. En el caso del restaurante la actividad está orientada al plato a degustar, pero antes de ello se debe considerar la variedad de tipos de platos a preparar, los ingredientes necesarios, los utensilios, etc. Generalmente la preparación demanda de planificación y organización de pasos que sirven de guía. (Toledo, 2016)

Matraeva, et al, (2020.) sostienen que, desde el punto de vista de la administración, el servicio es considerado como los fines de la gestión pública que contribuyen a mejorar la vida de las personas. Así mismo; el servicio actúa como un termómetro para medir la satisfacción de los usuarios al recibir un servicio en las organizaciones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de tipo aplicada por lo que buscó dar solución a un problema de la logística y el proceso productivo en un restaurante de gastronomía francesa. El estudio pretendió reconocer las causas que dieron lugar al problema subyacente de todo el proceso. (Carrasco, 2016)

El enfoque de la investigación fue mixto por cuanto se utilizó la estadística para calcular los datos que se recogieron a través de la encuesta y de la entrevista. (Hernández, et al., 2016)

La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y correlacional causal explicativo (Hernández, et al, 2016), por cuanto el investigador no manipulo las variables, fue transversal porque los datos fueron obtenidos en un determinado momento y lugar de igual manera fue causal explicativa por cuanto se pretendió determinar las causas que influyen en la logística que índice directamente en el proceso productivo.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### 3.2.1 Variable independiente

###### *Gestión logística:*

La gestión logística es el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la planificación de las actividades de los departamentos de compra, producción, manutención y distribución (Mochón, et al 2014)

##### 3.2.2 Variable dependiente

###### *Proceso productivo:*

Es un conjunto de operaciones y actividades interrelacionadas que se ejecutan con el objetivo de crear valor. Consisten en la interrelación de la mano de obra, equipos y procedimientos diseñados para combinar los materiales y procesos que constituyen sus operaciones de manufactura (Soto, 2018)

### 3.3 Población, muestra y unidad de análisis

#### 3.3.1 Población:

Para Hernández, *et al.* (2016) se define como la serie de elementos que presentan las mismas características y sobre los cuales fueron generalizados los resultados siempre y cuando cumplan con ciertos criterios de inclusión y exclusión.

En la investigación la población estuvo conformada por los trabajadores de las áreas de cocina, salón, administración, gerencias y subgerencias, siguiendo la siguiente estructura.

*Tabla 1.*

*Población de trabajadores del Restaurante de gastronomía francesa*

Áreas	Número de Trabajadores	Porcentaje
Gerente	2	2.44
Sub Gerente	1	1.22
Cocineros	32	39.0
Personal de salón	40	48.78
Jefe de salón	4	4.87
Cajeras	2	2.44
Recepcionista	1	1.22
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

Nota. CAP de Restaurante de gastronomía francesa

#### 3.3.2 Muestra:

Al resultar una población relativamente pequeña se consideró tomarla en su conjunto, no siendo pertinente el uso de fórmula alguna para calcular, por lo que se determinó que es muestra censal, y se adoptó a los 82 trabajadores del restaurante.



### 3.3.3 Unidad de análisis:

Todos los empleados del restaurante de gastronomía francesa Heaven cucina Rio de Janeiro – Brasil.

## 3.4 Técnicas e instrumentos

### 3.4.1 Técnicas:

#### *Encuesta*

La encuesta es una técnica para recoger información de forma directa y simple a un grupo socialmente representativo de sujetos que tiene relación con el objeto de estudio. (Hernández, *et al.* 2016)

#### *Entrevista*

La entrevista es una técnica y desde el enfoque cuantitativo permite recopilar información confiable y debe ser estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su aplicación. (Ñaupas, *et al.*,2013)

### 3.4.2 Instrumentos:

#### *Cuestionario*

El cuestionario consiste en plantear un conjunto sistemático de preguntas escritas, que están directamente relacionadas a los indicadores y por ende a la variable de la investigación, cuyo fin es recabar información para demostrar las hipótesis de trabajo. (Ñaupas, *et al.*, 2013)

No está demás dejar en claro que el cuestionario se elabora tomando en consideración el diseño de investigación, las variables, el problema, objetivos y las hipótesis.

#### *Guía de entrevista*

La entrevista es la conversación formal entre el investigador y el informante cuyo propósito es formular preguntas de forma verbal con el objetivo de obtener respuestas y comprobar la hipótesis de trabajo. (Ñaupas, *et al.*, 2013)

### **3.5 Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos, se realizó de manera presencial por ello se coordinó con el encargado del área de recursos humanos, para determinar los turnos de los trabajadores del restaurante y se lleve a cabo la aplicación de la encuesta.

El cuestionario fue aplicado de forma presencial dado que una de las investigadoras trabaja en el restaurante.

Se coordinó la aplicación de las encuestas por grupos de trabajadores según horarios.

Se realizó una matriz en Excel donde se tabularon los resultados obtenidos del cuestionario y de la entrevista.

Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 25.0c.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En lo que corresponde a los datos obtenidos de la encuesta, se procesaron mediante el programa Microsoft Excel, para elaborar una matriz de datos.

Los datos fueron exportados al programa SPSS versión 25.0 con el cual se procesaron utilizando herramientas de estadística descriptiva que posee el programa para generar las respectivas tablas de contingencia para los resultados de los objetivos.

Para prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo de coeficiente de Spearman.

Los resultados fueron presentados en tablas según el estilo APA.

En lo que corresponde a la información de la entrevista, fue procesada y categorizada de acuerdo a los indicadores de las variables, y presentadas en forma descriptiva.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se realizó respetando los aspectos éticos propios de la investigación científica, siendo absolutamente original por ende habrá una declaración de autenticidad de los autores y del asesor (ver anexo).

Los datos y la información recabada de la muestra se realizaron con un trato confidencial con el fin de no afectar la imagen del restaurante, Se guardó respeto a la propiedad intelectual de las fuentes consultadas y fueron debidamente citadas y referenciadas siguiendo las normas APA.

## IV. RESULTADOS

En el siguiente apartado se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 82 trabajadores del restaurante Heaven cucina, en relación a la variable de estudio para determinar la opinión de los colaboradores frente a la problemática plasmada. Adicionalmente se realizó la contrastación de las hipótesis, lo que accedió aceptar o rechazar la misma

### 4.1. Informe de Aplicación de Cuestionario

4.1.1 Influencia de la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Rio de Janeiro 2021.

*Tablas 2. Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de compras y el proceso productivo.*

Gestión de compras	Alternativas												Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo					
	5		4		3		2		1		Fi	%		
* Se realiza la descripción de cada uno de los materiales, insumos, productos, etc., necesarios para la operatividad del restaurante.	18	22.0	44	53.7	18	22.0	2	2.4	0	0.0	82	100		
* Se hace previamente un análisis de diferentes cotizaciones antes de efectuar las adquisiciones.	20	24.4	29	35.4	31	37.8	2	2.4	0	0.0	82	100		
* Considera oportuno tener una cartera de proveedores para adquirir, equipos, insumos, materiales y/o productos.	20	24.4	15	18.3	46	56.1	1	1.2	0	0.0	82	100		
* Considera necesario realizar una preparación de las órdenes de compras para evitar retrasos en las adquisiciones.	13	15.9	57	69.5	7	8.5	4	4.9	1	1.2	82	100		
* El encargado de logística hace seguimiento a las órdenes de compra y adquisiciones.	17	20.7	25	30.5	36	43.9	3	3.7	1	1.2	82	100		
* Se tienen las condiciones para la recepción e inspección de insumos y materiales.	15	18.3	15	18.3	26	31.7	25	30.5	1	1.2	82	100		

\* Se cumple con la liquidación de factura y pagos en los cronogramas establecidos de facturación.

	15	18.3	21	25.6	20	24.4	20	24.4	6	7.3	82	100
<b>Gestión de compras</b>	<b>16.9</b>	<b>20.6</b>	<b>29.4</b>	<b>35.9</b>	<b>26.3</b>	<b>32.1</b>	<b>8.1</b>	<b>9.9</b>	<b>1.3</b>	<b>1.6</b>	82	100

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 2, se percató la percepción del primer ítem respecto a la descripción de cada uno de los materiales necesarios para la operatividad del restaurante, el 53.7% de los encuestados estuvieron de acuerdo y tan solo el 2.4% de los encuestados en desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia al análisis de diferentes cotizaciones antes de efectuar las adquisiciones, el 35.4% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 2.4% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al tercer ítem que hace alusión a tener una cartera de proveedores, un 24.4% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 1.2% de los encuestados estuvieron en desacuerdo. El cuarto ítem se relaciona con la preparación de órdenes de compras para evitar retrasos, donde la percepción de un 69.5% de los encuestados indicó estar de acuerdo, mientras un 4.9% de los encuestados se encontró en desacuerdo. En relación al quinto ítem que hace referencia a que el encargado de logística hace seguimiento a las órdenes de compra y adquisiciones, el 30.5% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 3.7% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al sexto ítem que hace alusión a las condiciones para la recepción de insumos y materiales, un 31.7% de los encuestados indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo. El séptimo ítem se relaciona con el cumplimiento de la liquidación de facturas y pagos en los cronogramas establecidos, donde la percepción de un 25.6% de los encuestados indicó estar de acuerdo, mientras un 7.3% de los encuestados se encontró en total desacuerdo.

Si bien es cierto la empresa presenta resultados favorables referente a la dimensión gestión de compras, es necesario que se tenga en cuenta la liquidación y pagos de facturas es decir que se cumplan en los tiempos establecidos con los proveedores, a la vez que se tengan en cuenta las condiciones en las que se reciben los insumos y a la vez se implementen mecanismos de control de entradas y salidas.

## Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La gestión de compras influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.

*Tabla 3. Correlación causal entre la gestión de compras y el proceso productivo.*

			Gestión de compras	Proceso productivo
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1.000	,710**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Proceso productivo	Coeficiente de correlación	,710**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionario aplicado

La tabla 3, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de compras frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.710, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de compras el proceso productivo será óptimo. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que la gestión de compras se relaciona directamente con el proceso productivo del restaurante de gastronomía francesa, en Río de Janeiro.

### 4.1.2 Influencia de la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro 2021.

*Tablas 4. Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de almacenamiento y el proceso productivo.*

		Alternativas				
Totalmente	De acuerdo	Indeciso	En	Totalmente	Total	

Gestión de Almacenamiento	de acuerdo				desacuerdo				En desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* El restaurante cuenta con un área específica donde el almacén cumpla con las condiciones mínimas requeridas	12	14.6	18	22.0	24	29.3	15	18.3	13	15.9	82	100
* Se realiza la limpieza y desinfección del almacén a fin de cuidar y proteger los materiales, insumos y/o productos perecibles y no perecibles.	8	9.8	21	25.6	31	37.8	16	19.5	6	7.3	82	100
* El almacén contempla las condiciones mínimas de temperatura ambiente para determinados productos, así como la temperatura ideal para los productos que requieran refrigeración.	19	23.2	23	28.0	18	22.0	18	22.0	4	4.9	82	100
<b>Gestión de Almacenamiento</b>	<b>13.0</b>	<b>15.9</b>	<b>20.7</b>	<b>25.2</b>	<b>24.3</b>	<b>29.7</b>	<b>16.3</b>	<b>19.9</b>	<b>7.7</b>	<b>9.3</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 4, se observó que la percepción del primer ítem respecto al área específica donde el almacén cumpla con las condiciones mínimas requeridas, el 22.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo y tan sólo el 18.3% de los encuestados en desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia a la limpieza y desinfección del almacén a fin de cuidar y proteger los materiales, el 25.6% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 19.5% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al tercer ítem que hace alusión a las condiciones mínimas de temperaturas para los productos, un 28.0% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y un 22.0% de los encuestados estuvieron en desacuerdo.

efectivamente se cuenta con resultados favorables para el restaurante, pero aun así hay grietas por cubrir es decir que las condiciones de almacenes y la implementación no son idóneas para cada producto, de la misma manera los equipos y maquinarias no cumplen con las condiciones de grados de temperatura adecuados, es por ello que se debe adquirir equipamiento moderno ya que son aspectos que representan un reto para el restaurante.

## Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE2: La gestión de almacenamiento influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.

*Tablas 5. Correlación causal entre la gestión de almacenamiento y el proceso productivo.*

			Gestión de almacenamiento	Proceso productivo
Rho de Spearman	Gestión de almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,705**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Proceso productivo	Coeficiente de correlación	,705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionario aplicado

La tabla 5, determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de almacenamiento frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.705, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de almacenamiento el proceso productivo será óptimo. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que la gestión de almacenamiento si se relaciona directamente con el proceso productivo del restaurante de gastronomía francesa, en Río de Janeiro.

### 4.1.3 Influencia de la gestión de inventarios en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa 2021.

*Tablas 6. Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la gestión de inventarios y el proceso productivo.*

Gestión de Inventarios	Alternativas										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo			
	5	4	3	2	1							
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%

* Existe un registro de planilla de inventario de los materiales, insumos y /o productos.	20	24.4	17	20.7	27	32.9	12	14.6	6	7.3	82	100
* Existen mecanismos para identificar las existencias	23	28.0	20	24.4	37	45.1	2	2.4	0	0.0	82	100
* Realizan mecanismos necesarios de conservación y control de insumos perecederos.	9	11.0	22	26.8	20	24.4	25	30.5	6	7.3	82	100
<b>Gestión de Inventarios</b>	<b>17.3</b>	<b>21.1</b>	<b>19.7</b>	<b>24.0</b>	<b>28.0</b>	<b>34.1</b>	<b>13.0</b>	<b>15.9</b>	<b>4.0</b>	<b>4.9</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 6, se observó que la percepción del primer ítem respecto al registro de planilla de inventario de los materiales, el 24.4% de los encuestados estuvieron de totalmente acuerdo y tan solo el 7.3% de los encuestados en total desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia a los mecanismos para identificar las existencias, el 28.0% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y un 24.0% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al tercer ítem que hace alusión a los mecanismos necesarios de conservación y control de insumos perecederos, un 26.8% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y un 7.3% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo.

Se pudo determinar resultados favorables para la gestión de inventarios, sin embargo, se presentan deficiencias que se pueden reforzar, se debe tener en cuenta que el personal es una de las partes claves en esta función, a la misma vez se debe implementar o modificar las planillas de control de insumos.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: La gestión de inventarios influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.

*Tablas 7. Correlación causal entre la gestión de inventarios y el proceso productivo.*

Rho de	Gestión de	Coefficiente de correlación	Gestión de inventarios	Proceso productivo
			1.000	,730**



Spearman	inventarios	Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
Proceso productivo		Coefficiente de correlación	,730**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionario aplicado

La tabla 7, determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de inventarios frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.730, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de inventarios el proceso productivo será óptimo. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que la gestión de inventarios se relaciona directamente con el proceso productivo del restaurante de gastronomía francesa, en Río de Janeiro.

#### 4.1.4 Influencia de la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro 2021.

*Tablas 8. Análisis de la percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa sobre la distribución interna y el proceso productivo.*

Distribución Interna	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5	4	3	2	1							
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* Se cumple con los tiempos establecidos para la adquisición de compras.	23	28.0	47	57.3	9	11.0	3	3.7	0	0.0	82	100
* Se cumple con los tiempos establecidos para la entrega del servicio y atención del cliente.	11	13.4	19	23.2	37	45.1	5	6.1	10	12.2	82	100
* Se cumple con los tiempos previstos para la entrega del servicio delivery del restaurante.	4	4.9	56	68.3	14	17.1	7	8.5	1	1.2	82	100
* El servicio de movilidad con el que cuenta el restaurante es el adecuado.	23	28.0	22	26.8	28	34.1	8	9.8	1	1.2	82	100

* Los empaques de los materiales, insumos o envíos son los óptimos.	15	18.3	16	19.5	26	31.7	19	23.2	6	7.3	82	100
* Considera que los trabajadores contribuyen con la venta final gracias a la satisfacción del cliente.	20	24.4	48	58.5	12	14.6	1	1.2	1	1.2	82	100
<b>Distribución Interna</b>	<b>16.0</b>	<b>19.5</b>	<b>34.7</b>	<b>42.3</b>	<b>21.0</b>	<b>25.6</b>	<b>7.2</b>	<b>8.7</b>	<b>3.2</b>	<b>3.9</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 8, se observó que la percepción del primer ítem respecto a los tiempos establecidos para la adquisición de compras, el 57.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo y tan solo el 3.7% de los encuestados en desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia a los tiempos establecidos para la entrega del servicio y atención al cliente, el 23.2% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 6.1% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al tercer ítem que hace alusión al tiempo previsto para la entrega del servicio delivery, un 68.3% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y un 8.5% de los encuestados estuvieron en desacuerdo. En relación al cuarto ítem que hace referencia al servicio de modalidad con el que cuenta el restaurante, el 26.8% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 9.8% de los encuestados en desacuerdo. Respecto al quinto ítem que hace alusión al empaque de los materiales o insumos, un 19.5% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y un 7.3% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo. En relación al sexto ítem que hace referencia a que los trabajadores contribuyen con la venta final gracias a la satisfacción del cliente, el 58.5% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 1.2% de los encuestados en desacuerdo.

Gracias a la trayectoria que tiene el restaurante de gastronomía francesa obtuvo resultados convenientes, es necesario reforzar los empaques y embalajes que se consideran para los envíos de alimentos, considerando las rutas, tiempo, clima a la misma vez que contribuya con el ambiente.

#### **Contrastación de Hipótesis Específica 4**

HE4: La distribución interna influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.

*Tabla 9. Correlación causal entre la distribución interna y el proceso productivo.*

			Distribución Interna	Proceso productivo
Rho de Spearman	Distribución Interna	Coeficiente de correlación	1.000	,860**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	82	82
	Proceso productivo	Coeficiente de correlación	,860**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionario aplicado

La tabla 9, determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión distribución interna frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.860, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada distribución interna el proceso productivo será óptimo. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que la distribución interna si se relaciona directamente con el proceso productivo del restaurante de gastronomía francesa, en Río de Janeiro.

#### **4.1.5 Influencia de la gestión logística y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro 2021.**

*Tablas 10. Análisis de percepción de los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa de la Gestión Logística y el Proceso Productivo.*

Dimensiones de las variables	Alternativas										Total	
	Totalmente de acuerdo 5		De acuerdo 4		Indeciso 3		En desacuerdo 2		Totalmente En desacuerdo 1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* Gestión de compras	17	20.6	30	35.9	26	32.1	8	9.9	1	1.6	82	100
* Gestión de almacenamiento.	13	15.9	21	25.2	24	29.7	16	19.9	8	9.3	82	100
* Gestión de Inventarios.	17	21.1	20	24.0	28	34.1	13	15.9	4	4.9	82	100

* Distribución Interna.	16	19.5	35	42.3	21	25.6	7	8.7	3	3.9	82	100
* Recurso Material.	19	23.6	29	35.6	28	33.5	5	6.1	1	1.2	82	100
* Recursos Humanos.	19	22.9	26	31.5	30	36.8	5	6.6	2	2.2	82	100
* Producción Interna.	25	30.0	28	34.4	24	29.3	4	5.4	1	1.0	82	100

---

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 10, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión gestión de compras, donde el 35.9% de los trabajadores se encontró de acuerdo y un 1.6% totalmente en desacuerdo. El segundo ítem relacionado a la dimensión gestión de almacenamiento el 25.2% estuvo de acuerdo y 19.9% que representa 16 trabajadores indicaron estar en desacuerdo. El tercer ítem de la dimensión gestión de inventarios un 24.0% estuvo de acuerdo y 4.9% estuvieron en total desacuerdo. El cuarto ítem relacionado a la dimensión distribución interna del proceso productivo el 42.3% indicaron estar de acuerdo y 3.9% en total desacuerdo. El quinto ítem relacionado a la dimensión recurso material, el 35.6% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y 1.2% estuvieron en total desacuerdo. El sexto ítem vinculado a los recursos humanos el 36.8% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2.2% manifestaron estar en total desacuerdo. El séptimo ítem relacionado a la producción interna, el 34.4% indicaron estar de acuerdo y 1.0% estuvieron en total desacuerdo

La percepción de los colaboradores respecto a la gestión logística frente al proceso productivo es favorable pues existen deficiencias por mejorar como son las insuficientes áreas específicas donde el almacén cumpla con las condiciones mínimas requeridas, además de mejorar e implementar los mecanismos necesarios de conservación y control de insumos perecederos. Respecto a los tiempos establecidos para la entrega del servicio y atención del cliente, se considera mantener una plena coordinación entre ambas áreas tanto de cocina, salón y recepción para anticipar al cliente la demora, a su vez mantener y mejorar los estándares de tiempo, con el fin de minimizar dichos reclamos, por ende, evitar la disminución de clientes.

## Contrastación de Hipótesis General

HG: La gestión logística influye significativamente en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.

*Tabla 11. Correlación causal de la Gestión Logística y el Proceso Productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.*

		Gestión Logística	Proceso Productivo
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	82	82
Proceso Productivo	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	82	82

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

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 11, se precisó que existe una correlación positiva alta entre la gestión logística y el proceso productivo con un índice de 0,805 es decir que mientras la gestión logística se mantenga en niveles óptimos el proceso productivo también lo será, en consecuencia, aceptamos la hipótesis general en razón de que la gestión logística si se relaciona directamente con el proceso productivo. Por lo tanto, la gestión logística tiene que ser llevada a cabo con mucho cuidado al momento de ejecutar sus actividades debido a que de ello depende el eficiente proceso productivo.

#### **4.1. Informe de aplicación de la Guía de Entrevista**

Las respuestas obtenidas de la entrevista realizada han sido de gran relevancia para esta investigación, a quien se le realizó fue al: *Chef de cocina del restaurante heaven cucina. Walter yangua chinchay, al Gerente. Willian costa*, la entrevista estuvo estructurada con 20 preguntas las mismas que tuvieron como finalidad contribuir en el logro del objetivo general del estudio.

En cuanto al primer objetivo específico relacionado a determinar la influencia de la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, respecto a la dimensión gestión de compras de la gestión logística, Afortunadamente es una virtud que se rescata por parte del personal encargado de realizar los pedidos que cumplen con compromiso su función, a la vez manifestaron que cuentan con personal para cada una de las compras como son secos, embutidos, hortifruti, lácteos, proteínas, entre otros, de la misma manera comentaron que pretenden formar una cartera de proveedores más eficientes, es ahí donde el personal debe mejorar su función, debido a que en constantes ocasiones vienen presentando inconvenientes con los pedidos y lo más importante se han generado pérdidas.

Respecto al segundo objetivo específico relacionado a evaluar la influencia de la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, en cuanto a la dimensión gestión de almacenamiento de la gestión logística, el restaurante cuenta con almacenes para diversos productos, pero si bien es cierto, falta por ampliar y mejorar las condiciones, debido a que los espacios son reducidos lo que impide que personal se desplace a realizar sus actividades con eficiencia, comentaron que cuentan con diversas áreas como son, ventilación, congelación, refrigeración, conservación. a la vez están evaluando la posibilidad de implementar más equipos y modificar las instalaciones debido a la mayor demanda que se está teniendo.

Respecto al tercer objetivo específico relacionado a determinar la influencia de la gestión de inventarios en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, en cuanto a la dimensión gestión de inventarios de la gestión logística, informaron que Se cuenta con estoquistas que se encargan de

realizar planillas de pedidos, verificar la rotulación de productos, recepcionar y supervisar los insumos, también se está trabajando en eso para implementar un departamento que se encargue específicamente de esas funciones con el fin de mejorar el proceso y minimizar errores.

Respecto al cuarto objetivo específico relacionado analizar la influencia de la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa, en cuanto a la información concedida respecto a la dimensión distribución interna en la gestión logística se determinó que el restaurante efectivamente cuenta con innumerables clientes y aun así siguen sumando, manifestaron que las instalaciones no se da abasto, es decir la parte principal de la producción, la falta de personal también es un punto clave que genera retrasos en los pedidos, transporte. a la vez comentaron que los empaque cumplen con las condiciones, pero también se está viendo detalles mínimos para mejorar. se les preguntó si contaban con movilidad propia para dichas entregas, manifestaron, contamos con otras empresas para que nos faciliten el traslado de delivery, en realidad el restaurante no fue plasmado para ofrecer este tipo de servicio es por ello que no nos vemos en la posibilidad de invertir en ello.

el tiempo establecido para las entregas se realizan con un promedio de media hora en salir del restaurante tiempo máximo para que se realicen la preparación, embalaje y entrega a la empresa encargada de hacer llegar los pedidos al cliente final.

Las connotaciones de estos resultados según los objetivos específicos de la investigación son, si la gestión logística no complementa al proceso productivo del restaurante, con respecto a la gestión de compras, almacenamiento, inventario, y distribución interna. podría generar pérdidas de clientes, insumos, consecuente a ello pocas ventas lo que llevaría a la empresa a la desestabilización económica.

Es por ello que se tendría que mejorar estas gestiones e implementar métodos que ayuden a mejorar las deficiencias.

Con estas manifestaciones plasmadas se llega a comprobar la relación de la gestión logística y el proceso productivo del restaurante de gastronomía francesa de acuerdo al objetivo general.

## **4.2. Informe de aplicación de la Guía de observación**

En el siguiente reporte se dará a conocer los resultados obtenidos de la guía de observación que se realizó al restaurante de gastronomía francesa heaven cucina en río de janeiro.

Con respecto a la dimensión gestión de compras, se determinó que efectivamente realizan la descripción de mercadería de manera general, pero no son ordenados al momento de realizar cada descripción de los insumos motivo por el cual se ha visto una serie de dificultades al momento de adquirir los insumos como también materiales entre otros.

Así mismo se percibió que el restaurante tiene bien en claro que realizar una análisis de cotizaciones previo a todo el proceso de funcionamiento, es la parte fundamental para ello, por ello realizan en constantes ocasiones reuniones, con diversos proveedores, están pendientes de recomendaciones por parte de socios, sobre todo están solicitando muy a menudo información relevante y fundamental que les permita trabajar con fornecedores confiables y que les ofrezcan productos de calidad y precio moderado, ya que de todo esto va a depender mucho el crecimiento del restaurante. A la vez cuentan con una amplia cartera de proveedores para satisfacer diversas demandas por parte de la empresa, cabe resaltar que por la amplia trayectoria de heaven cucina, solicitan grandes cantidades de productos por lo que uno o dos no se dan abasto para cubrir con los pedidos.

A su vez se pudo determinar que la ordenes no siempre se realizan a tiempo por lo que genera inconvenientes al momento de recepcionar e inspeccionar la mercadería, generando faltantes, como también cantidades excesivas a la misma vez retrasos en llegar los insumos.

Teniendo en cuenta que tanto los pagos de servicios, facturas entre otros no siempre son establecidos a la fecha estimada, debido a que cada uno de ellos pasa por un proceso financiero.

Normalmente los almacenes son adecuados es decir están establecidos para cada producto, sin embargo el aumento de demanda conlleva a la necesidad de adquirir espacios con mayor capacidad y con las mejores condiciones posibles



para conservar dichos productos, por lo que comentaron es que están pensando implantar más almacenes con sistemas de seguridad, ventilación, refrigeración, con el fin de conservar en mejor estado los productos y que llegase a mantener una distribución ordenada y a la vez facilite al personal a desplazarse con mayor facilidad.

Las planillas realizadas por los encargados, no se están realizando como está establecido en el cronograma de actividades, no se ejerce un control minucioso al momento de realizar dichas planillas, por lo que muchas veces se encuentran productos sin rotular, sin usar la herramienta PVPS primeros en vencer primero en salir. También no se tiene en cuenta las cantidades solicitadas, por lo que a veces se exceden de stock o lo contrario a ello faltantes.

Normalmente cuentan con equipos, pero debido al crecimiento requieren la obtención de más variedad con tecnología mejorada y sobre todo que cumplan con las condiciones requeridas por parte de la nutricionista, es necesario y fundamental para el restaurante que cuenten con una amplia gama de equipos debido a que la competencia esta cada día a la vanguardia de las debilidades para aprovecharlas como oportunidades propias.

## V. DISCUSIÓN

*El primer objetivo específico tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro*, considerando la importancia que tiene esta gestión se basa en que es una de las ventajas competitivas más fuertes dentro de una organización, el control de costos es un factor crítico en la gestión de compras, cambiar de proveedores es costoso es por ello que mantener proveedores de confianza contribuye a reducir tiempo y costos, tal como lo afirma Andrade y Fortes (2017) hacen referencia que las empresas del sector gastronómico en Brasil que incursionan en esta gestión procuran ser asertivas en la gestión de la demanda, compartiendo información sobre previsiones de ventas, stocks, capacidades de producción, lo que redundará en una mejora del nivel de servicio y una reducción de los costos operativos.

En tal sentido la investigación de Parrivicini (2020) concluyó que el restaurante Freskos realizó una encuesta a 35 trabajadores con respecto a la implementación de metodología de Kaizen según los resultados obtenidos se determinó que efectivamente la implementación de procedimientos de mejoras ha logrado cambios significativos en la gestión de abastecimiento, compras y control de productos y sobre todo un trabajo en equipo.

Cabe destacar que la gestión de compras garantiza a la empresa seleccionar a los mejores proveedores para adquirir los productos y servicios a un mejor valor (Machado, 2020)

En el estudio realizado se pudo percibir que en cuanto al alcance a la gestión de compras es favorable, considerando que un 50% están totalmente de acuerdo a la vez de acuerdo. En tal sentido, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de compras frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente de 0.710 considerándose una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de compras el proceso productivo será óptimo. Si bien es cierto la empresa presenta resultados favorables referente a la dimensión gestión de compras, es necesario que se tenga en cuenta la liquidación y pagos de facturas es decir que se cumplan en los tiempos establecidos con los proveedores, a la vez que se tengan en cuenta las condiciones en las que se

repcionan los insumos y se implementen mecanismos de control de entradas y salidas.

*El segundo objetivo específico tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.* Teniendo en cuenta que Cervantes y Coico, (2020) manifiestan que la gestión de almacén es fundamental en toda empresa, se constituye en una unidad de servicio dentro de la estructura orgánica y funcional con claros objetivos de custodia, seguridad, control, abastecimiento de materiales y productos.

De acuerdo a los resultados similares Carneiro (2021) en su investigación realizada el café tostado y su calidad en Brasil en los hallazgos se determinó que el grado de tueste afecta el sabor de la bebida final, el análisis sensorial debe ser realizado con tueste ligero o medio y por último la curva de tueste muestra las variables de temperatura, flujo de aire y tiempo. La investigación concluyó que la calidad de la bebida de café final tiene gran influencia por los factores que se producen en todo el procesamiento y almacenamiento del producto, si bien es cierto los grados de temperaturas son clave para obtener productos en buen estado y conservación de sabor.

Neira y Pérez (2016) sostienen que el ambiente y la temperatura al interior del almacén se genera cuando uno o más cuerpos entran en contacto con el medio ambiente, se consigue un estado de equilibrio térmico del almacén. Los productos o materiales están regulados bajo estándares de temperatura, que se tiene en cuenta según la tipología de los productos para planificar las condiciones de almacenamiento.

En la investigación realizada se pudo percibir por parte de los trabajadores del restaurante que la gestión de almacenamiento es favorable, considerando que un 41.1% estuvieron totalmente de acuerdo a su vez de acuerdo. En tal sentido, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de almacenamiento y el proceso productivo, mismo que arrojó un coeficiente de 0.705 mismo que se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de almacenamiento el proceso productivo será excelente. efectivamente se cuenta con resultados favorables para el restaurante, pero aun así hay grietas por cubrir es decir que las condiciones de almacenes y la

implementación no son idóneas para cada producto, de la misma manera los equipos y maquinarias no cumplen con las condiciones de grados de temperatura adecuados, es por ello que se debe dar mantenimiento o adquirir equipamiento moderno ya que son aspectos que representan un reto para el restaurante.

*El tercer objetivo específico tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión de inventarios en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.* Según Ramírez y Manotas, (2014) es pertinente mantener el control del nivel de mantenimiento apropiado de inventario, que se convierte en el factor elemental para el rendimiento de operación en las empresas. Los inventarios deben ser considerados tomando en consideración el factor costo que es primordial en el marco del enfoque de la gestión logística que tiene relación directa con el riesgo y rendimiento.

Silva, (2021). Manifiesta que efectivamente se debe tomar en cuenta la recepción de la mercadería hasta el cumplimiento de las normas sanitarias ya que es un tema fundamental para una buena gestión. A través de los procesos operativos de un restaurante, es posible mantener un estándar de calidad y organización, esto asegura que se ejecute de la manera más fluida posible, proporcionando un flujo de trabajo más completo y eficiente con menos riesgo de fallas.

Como lo manifiesta Medina (2017) en su investigación *Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para ventisqueros S.A. En la bodega Hornopirén.* Siendo su objetivo plantear un modelo de gestión de abastecimiento, a través de aplicación de herramientas de control de inventario para disminuir los costos totales de la gestión del mismo, en conclusión, la empresa Río Negro, almacena productos ya terminados luego de haber utilizado la estrategia de revisión continua, aun así, presenta deficiencias en el funcionamiento de operaciones, sin políticas definidas para el inventario.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los trabajadores se pudo determinar que el 45.1% estuvieron totalmente de acuerdo y a su vez de acuerdo considerando favorable la dimensión de gestión de inventarios. De esta manera se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión gestión de inventarios frente al proceso productivo, el mismo que arrojó un coeficiente de 0.730, por lo que determina que encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras

exista una adecuada gestión de inventarios el proceso productivo será excelente. Se pudo determinar resultados favorables para la gestión de inventarios, sin embargo, se presentan deficiencias que se pueden reforzar, se debe tener en cuenta que el personal es una de las partes claves en esta función, a la misma vez se debe implementar o modificar las planillas de control de insumos.

*El cuarto objetivo específico tuvo como finalidad analizar la influencia de la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.* Según, Heidegger (2015) hace hincapié que el tiempo es el factor clave del éxito para las organizaciones, teniendo en cuenta que es un recurso no renovable donde se circunscriben los acontecimientos en un antes y un después.

Real Food es una empresa dedicada a la distribución de alimentos, por lo que se pudo determinar que cada vez cuenta con más clientes lo que dio lugar a la implementación de más instalaciones de almacenamiento y producción, Real Food cuenta con un equipo especialmente que se encarga de la logística, controlando estrictamente todos los vehículos de la empresa, para que todas las comidas se entreguen casi siempre a tiempo y lo más importante que la distribución sea en óptimas condiciones es decir superando las expectativas del cliente (Teknisa, 2017).

Quinteros & Sotomayor (2018) en su investigación realizada a la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda. del Cantón Durán, Se concluyó que más del 75% de los clientes tuvieron una baja percepción sobre el servicio causado por el retraso de las encomiendas, disminuyendo la garantía de sus clientes.

Respecto a la investigación que se realizó al restaurante de gastronomía francesa, demostró que el 61.8% estuvieron totalmente de acuerdo y a su vez de acuerdo considerando favorable la dimensión distribución interna. En tal sentido, se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión distribución interna frente al proceso productivo, mismo que arrojó un coeficiente de 0.860, de acuerdo a los índices de correlación se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada distribución interna el proceso productivo será óptimo. Gracias a la trayectoria que tiene el restaurante de gastronomía francesa obtuvo resultados convenientes, pero aún es necesario reforzar los empaques y

embalajes que se consideran para los envíos de alimentos, considerando las rutas, tiempo, clima a la misma vez que se contribuya con el ambiente.

*En cuanto al objetivo general determinar la influencia entre la variable gestión logística y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro.* Tal como lo afirma Carro y Gonzales (2015) consideran que el proceso logístico corresponde a la cadena de suministros cuya función es el almacenaje efectivo de bienes, servicios, así como informaciones. Por otro lado, es considerada como el proceso de planificar, gestionar y tener el control del flujo físico de materiales, así como de información que tiene influencia directa o inversamente desde el origen hasta el final con un solo propósito, satisfacer al consumidor.

Mientras que en el caso de la variable proceso productivo, según Zapana (2017) sostiene que es una secuencia de interrelacionadas bajo objetivos concretos. Cabe indicar que el proceso productivo es desarrollado por individuos, máquinas y equipos responsables de la transformación de la materia prima y se obtenga un valor agregado del producto final. El proceso productivo para Saltos (2020) es el conjunto de actividades que favorecen la transformación de los inputs (entrada, insumos, personas, equipos, información, recursos, etc.) y los outputs (resultado).

Según Govea (2020) manifiesta en su investigación la implementación de logística colaborativa (4PL) en empresas portuguesas. Se concluyó que los modelos colaborativos de gestión elegidos conducen a una gestión logística de excelencia garantizando la ventaja competitiva. Por otro lado, se determinó la investigación de Zapana (2017) denominada Proceso productivo y productividad en la planta industrial de procesamiento de derivados lácteos del municipio distrital de Huata, Región Puno: periodo 2016-2017. La conclusión fue que existió 752 minutos y 5 segundos que tardaron las etapas productivas era causado por las diferentes horas y fecha que tenían los proveedores para entregar las mercancías. Siendo 1195 minutos y 53 segundos que demoró el proceso productivo desde el acopio de la leche hasta la llegada al almacén.

Respecto a la investigación que se realizó al restaurante de gastronomía francesa, demostró que un 64.4% están totalmente de acuerdo y a la vez de acuerdo, En tal sentido, se concretó el nivel de interrelación que existe entre ambas variables con

un índice de 0,805 es decir que mientras la gestión logística se mantenga en niveles óptimos el proceso productivo también lo será, la percepción de los colaboradores respecto a la gestión logística frente al proceso productivo es favorable pues existen deficiencias por mejorar como son las insuficientes áreas específicas donde el almacén cumpla con las condiciones mínimas requeridas, además de mejorar e implementar los mecanismos necesarios de conservación y control de insumos perecederos. Respecto a los tiempos establecidos para la entrega del servicio y atención al cliente se considera mantener una plena coordinación entre ambas áreas tanto de cocina, salón y recepción para anticipar al cliente la demora, a su vez mantener y mejorar los estándares de tiempo con el fin de minimizar dichos reclamos por ende evitar la disminución de clientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. La categoría de interrelación entre la dimensión gestión de compras y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro fue de 0,710 que corresponde a una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de compras el proceso productivo será óptimo.
2. La categoría de interrelación entre la dimensión gestión de almacenamiento y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro fue de 0,705 que corresponde a una correlación positiva alta, es decir que mientras exista una adecuada gestión de almacenamiento el proceso productivo será óptimo.
3. El grado de interrelación entre la dimensión gestión de inventarios y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro fue de 0,730 que corresponde a una correlación positiva alta, en consecuencia, si el restaurante cuenta con personal capacitado y se tenga un control adecuado el proceso productivo cumplirá eficientemente con la demanda por ende el margen de ganancias será favorable.
4. El grado de interrelación entre la dimensión distribución interna y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro fue 0,860 que corresponde a una correlación positiva alta, concerniente a los tiempos de entrega del servicio y atención al cliente deberían ser maximizados y controlados a fin de evitar pérdida de clientes.
5. La categoría de interrelación entre la gestión logística y el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa en Río de Janeiro fue de un índice de 0,805 que corresponde a una correlación positiva alta, es decir qué; si la gestión logística es eficiente en sus actividades por ende el proceso productivo también lo será.



6. Si bien es cierto el restaurante presenta resultados favorables por parte de los encuestados, y la empresa cuenta con personal entrenado para cada función, pero es necesario fortalecer las dimensiones de almacenamiento e inventarios debido a que presentan debilidades en ambas gestiones ya sea por falta de control en los inventarios o un mal uso de los almacenes, de esta forma se busca minimizar los riesgos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar mecanismos de mejoras referentes a la cartera de proveedores confiables que ofrezcan productos de calidad y con un precio moderado y sobre todo que respeten los tiempos establecidos al momento de la entrega de los productos, con la finalidad de evitar retrasos y faltantes de pedidos requeridos por el restaurante.
2. Ampliar y modificar las zonas de almacén, a la misma vez innovar equipos que cuenten con mayor capacidad y que cumplan con las condiciones de conservación es decir grados de temperatura adecuados, con el fin de evitar pérdidas de insumos, y productos en mal estado.
3. Promover capacitaciones mensuales y emplear mecanismos de control de inventarios para el personal encargado con el propósito de que sean eficientes en su labor a la misma vez se eviten faltantes en los pedidos y lo contrario a ello cantidades innecesarias.
4. Modificar e implementar nuevas estrategias referentes a las entregas de pedidos por delivery, tiempos establecidos de entregas, a fin de evitar inconvenientes y sobre todo disertación y disminución de clientes.
5. Referente al restaurante se sugiere implementar mecanismos de comunicación efectiva entre ambas áreas tanto de cocina como salón, con el objetivo de mantener una coordinación constante con respecto a los tiempos de preparaciones y de platos.
6. Si bien es cierto el restaurante Heaven cucina ha logrado tener un posicionamiento con innumerables clientes razón por la cual ha llevado a presentar inconvenientes en sus procesos operativos, se recomienda replantear el plan estratégico de ambas gestiones tanto logística como productiva, con el objetivo de presentar mejoras tanto para el cliente como para el restaurante.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2012). *Método de conservación de alimentos* (RED TERCER).
- Alcántara, E. (2020). Análisis de la movilidad urbana. Espacio, medio ambiente y equidad. En *Bogotá, Colombia*.  
<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Análisis+de+la+movilidad+urbana+Espacio+,+medio+ambiente+y+equidad#0>
- Ayala, I. (2018). *Gestión de compras* (Editex).
- Andrade, E & Fortes, R (2019) *Benefícios del Planeamiento colaborativo de demanda por medio de operador logístico em rede de restaurantes fast food*.  
[https://oswaldocruz.br/revista\\_academica/content/pdf/Edicao\\_16\\_ANDRAD E\\_Elisangela\\_Cristina.pdf](https://oswaldocruz.br/revista_academica/content/pdf/Edicao_16_ANDRAD E_Elisangela_Cristina.pdf)
- Bravo, M;Huamayalli, M;Castro, G;Opazo, G. (2017). *Plan de negocios para la elaboración de un servicio de delivery de comida saludable para personas que laboran en oficinas en lima metropolitana* [Universidad ESAN].  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1122/2017\\_MATP\\_15-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1122/2017_MATP_15-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carro, R & Gonzales, D. ( XX) *Administración de las operaciones .Actividades para el aprendizaje*. 1a ed. . - Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata
- Cajigas, M; Ramirez, E; Ramirez, D. (2019). Capacidad de producción y sostenibilidad en empresas nuevas. *Espacios*, 40(43), 15.  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p15.pdf>
- Carneiro, C. (2021). *Proceso productivo del café: tostado y calidad* [Univerisidad Federal de Uberlandia]. <http://repositorio.ufu.br/handle/123456789/31531>
- Carrasco, S. (2016). *Investigación científica*. UNMSM
- Cervantes, E; Coico, J. (2020). El impacto de la Gestión Logística y su influencia en la Determinación del Costo de Venta de la empresa Cristalight en el Distrito de Castilla Piura en el año 2020. En *Human Relations*.  
[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=site%0Ahttp://bimpactassessment.net/sites/all/themes/bcorp\\_impact/pdfs/em\\_stakeholder\\_engagement.pdf%0Ahttps://www.globebus.com/help/helpFiles/CDJ-Pa](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=site%0Ahttp://bimpactassessment.net/sites/all/themes/bcorp_impact/pdfs/em_stakeholder_engagement.pdf%0Ahttps://www.globebus.com/help/helpFiles/CDJ-Pa)

- Cevallos, D; Alvarez, A. (2016). *Los envases y embalajes del comercio internacional y la normativa ecuatoriana en la facilitación del comercio internacional* [Universidad de Guayaquil].  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16846/1/TESIS ENVASES Y EMBALAJES.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16846/1/TESIS_ENVASES_Y_EMBALAJES.pdf)
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano* (Gestión de).  
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4089/Tesis Karen Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4089/Tesis%20Karen%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- COPASST. (2016). *Comitepartidario de seguridad y salud en el trabajo*.  
<http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>
- Díaz, A., & Sánchez, A. (2013). Plan de logística de distribución para la empresa las 3 SSS LTDA. *Universidad Libre Facultad De Ingeniería Departamento De Ingeniería Industrial Bogotá, D.C.*, 53(9), 1689-1699.
- Duarte, T., & Vieira, S. (2020). *Caracterização e análise de desempenho logístico: Caso de estudo Região Alto Minho*.
- Dueñas, J. (2017). *Gestión de proveedores*. (IC Editoto).
- Ellis Barrueto, J. P. J., & Obregón Jauregui, K. S. (2017). Propuesta de un modelo para la gestión logística aplicado para las MYPES del sector hotelero en Lima Metropolitana. En *Universidad Peruana de Ciencias Aplicada*.  
<http://hdl.handle.net/10757/625485>
- Fernando Govêa Santana Júnior. (2020).
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. (M. Books (Ed.)).
- Gomez, A; Guzman, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida LTDA*. [Universidad libre].  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>
- Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – agencia bellavista- callao, periodo 2018* [universidad nacional josé faustino sánchez carrión].  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA SANCHEZ%20 GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA_SANCHEZ%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Gamboa, J & Pereira, N. (2021) *Buenas prácticas logísticas para la gestión de residuos en el restaurante Donde Yace*. Universidad de Antioquia. Colombia.
- Heidegger, M. (2015). El concepto del tiempo. *PhD Proposal*, 1.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill
- Huaman, J; Huayanca, C. (2017). *Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa humaju* [Autónoma Univerida Autónoma del Perú].  
[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/392/1/Huaman Varas Joselyn - Huayanca Quispe Carlos.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/392/1/Huaman%20Varas%20Joselyn%20-%20Huayanca%20Quispe%20Carlos.pdf)
- Huaripata, L. (2020). *Comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la dirección de informaciones del ejército del Perú (DINFE), 2018” e* [Universidad San Ignacion de Loyola].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10777/1/2020\\_Núñez Romero.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10777/1/2020_N%C3%BAnez%20Romero.pdf)
- Huertas, P; Martin, M. (2012). *Secretaría de Producción Propia de CCOO-RTVE*.  
[http://extra.rtve.es/ccoo/documentos/2012/Estudio\\_def\\_produccionCCOORTVE.pdf](http://extra.rtve.es/ccoo/documentos/2012/Estudio_def_produccionCCOORTVE.pdf)
- Isla, J. (2020). *9 beneficios del control de inventarios con kardex*. <https://blog.nextcloud.mx/2020/03/31/9-beneficios-del-control-de-inventarios-con-kardex/>
- Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestion de inventarios para la empresa FEMARPE CIA. LTDA. Cuenca: Universidad politecnica salesiana de Ecuador* [Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). onceptual model to measure public service quality and service satisfaction. *Russian practice. Quality Management*, (21)177.
- Martinez, A & Pedrón, C. (2016) *Conceptos básicos em alimentación*. España.
- Machado, C. (2017). *Diseño e implementación de un modelo logístico para mejora del proceso de compras en una cadena de restaurantes*. 156.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7047>.
- Medina Haro, G. I. (2017). *Propuesta De Un Modelo De Gestión De Abastecimiento Para Ventisqueros S.a. En La Bodega Hornopirén*. 129.  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcim491p/doc/bpmfcim491p.pdf>

- Ministerio de salud (2018) *Manual de buenas prácticas de almacenamiento de alimentos*. M. Servicio de Nutrición.
- Mochón , F., Mochón , M., & Sáez, M. (2014). Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. México: Alfaomega
- Muñoz,S.(2017) *Las cotizaciones efectivas en la empresa Estribas y Huancales metro Antioquia S.A.S* Tesis de grado. Tecnológico de Antioquia Universitaria. Colombia.
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E; Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Ediciones).
- Neira, L; Pérez, E. (2016). Temperatura y calor. Conceptos básicos en los textos de física en la educación media general. *ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC.*, 10(19), 41-54. <http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj19/art03.pdf>
- Oré, M. (2019). *Nivel de conocimiento sobre desinfección de alto nivel que tiene el profesional de enfermería del Centro Quirúrgico Del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2018* [Universidad Nacional federico Villarreal]. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4133/ORE\\_ccatamayo\\_maricelia - título de segunda especialidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4133/ORE_ccatamayo_maricelia_-_título_de_segunda_especialidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parrvicini, L. (2020). Implementación de Metodología Kaizen para la mejora de la gestión de abastecimiento en el Área Logística de la Empresa ADMIREST. Restaurante Freskos, Callao 2019. En *Universidad Andina del Cusco*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez\\_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, C. (2019). *Optimización del proceso de facturación en la empresa discover mayorista de turismo SAC, Lima 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9153/1/2019\\_Bancayan-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9153/1/2019_Bancayan-Llerena.pdf)
- Pimentel, A. (2021). *Análisis y mejora del proceso de producción de despacho en la industria de celulosa* [Universidade D Coimbra]. <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/94236>
- Piñan Sinisi, V. J., & Vilca Rojas, C. I. (2019). Propuesta de un proceso de Gestión Logística para el aumento de la productividad de las MYPES olivícolas pertenecientes a la asociación AAPABU ubicadas en el distrito de Bella Unión –Arequipa. *Universidad IPC*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625561>

- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán*. 106.  
[https://secure.urkund.com/view/36875027-829149-%0Ahttp://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS Quintero-Sotomayor.pdf](https://secure.urkund.com/view/36875027-829149-%0Ahttp://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf)
- Ramirez , G; Manotas, D. (2014). *odelo de medición del impacto financiero del mantenimiento de inventario de suministros*. *Scientia Et Technica*, 19(3).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22517/23447214.8659>
- RAE(s.f) Definición de *variedad*.<https://del.rae.es/variedad>
- Salas, G. (2021). *Análisis estratégico para la implementación de una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos para limpieza y desinfección de superficies del hogar para los NSE C y D en Lima Metropolitana* [Pontificia Universidad Católica Del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18102/SALAS\\_CARDOZA\\_GONZALO\\_ANALISIS ESTRATEGICO\\_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18102/SALAS_CARDOZA_GONZALO_ANALISIS ESTRATEGICO_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1)
- salazar, M;Salazar, J. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017* [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL\\_SalazarCubasMonica\\_SalazarQuesquenJohana.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf)
- Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*. 1-109.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos- Analisis.pdf>
- Silva, A. (2020). *El liderazgo como factor decisivo para el aumento de productividad y la minimización de rotación de personal* [Universidad Militar nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36687/SilvaPampolonaAngelicaPatricia2020.pdf?sequence=1>
- Silva, L. (s. f.). *Entender cuáles son los procesos operativos de un restaurante y ver 5 consejos para fortalecerlos*. <https://blog-pt.checklistfacil.com/processos-operacionais-de-um-restaurante/>

- Soto,A.(2018) *Implementación de un estudio del trabajo en al optimización del proceso de confección para optimizar la capacidad de producción de la empresa MICALTEX SAC.años,2018*.Tesis de grado.Univrsidad del Norte.Perú.
- Sponheimer, A. (2019). *Planificación eficiente de almacenes de temperatura controlada para productos farmacéuticos*.  
<https://novologistica.com/logistica/planificacion-eficiente-de-almacenes-de-temperatura-controlada-para-productos-farmaceuticos/>
- Teknisa. (2017). *Ficha técnica de alimentos: menú seguro y gestión de costo en los Restaurantes Corporativos*. <https://www.teknisa.com/es/gestion-de-la-alimentacion/ficha-tecnica-de-alimentos-e-gestao-de-custo-nos-restaurantes-corporativos/>
- Toledo, M. (2016). *Conservación de alimentos mediante tratamientos por alta presión hidrostática* [universidad de jaén].  
<http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/741/1/9788416819348.pdf>
- Ucha.F. (2013)Seguimiento.efinición ABC.  
<https://www.definicionabc.com/general/seguimiento.php>.
- Escudero, A. (2017) *Propuesta de mejora en el proceso productivo de una empresa que fabrica productos sanitarios en fibra de vidrio.* Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.



**ANEXOS**

**Anexo 01: matriz de consistencia de variables**

TEMA	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p align="center"><b>INFLUENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN RESTAURANTE DE GASTRONOMÍA FRANCESA. RÍO DE JANEIRO, 2021</b></p>	<p align="center"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye la gestión logística en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</p> <p align="center"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influye la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> <li>¿De qué forma influye la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> <li>¿De qué manera la gestión de inventarios influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> <li>¿Cómo influye la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> <li>¿Cuales son las características que contribuyen en la gestión logística de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> <li>¿Qué características contribuyen en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021?</li> </ol>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión logística en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la gestión de compras en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021.</li> <li>Evaluar la influencia de la gestión de almacenamiento en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021.</li> <li>Determinar la influencia de la gestión de inventarios en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021</li> <li>Analizar la influencia de la distribución interna en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021</li> <li>Identificar las características que contribuyen en la gestión logística de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021</li> <li>Determinar la características que contribuyen en proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro 2021</li> </ol>	<p align="center"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La gestión logística influye significativamente el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro</p> <p align="center"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La gestión de compras influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro.</li> <li>La gestión de almacenamiento influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro.</li> <li>La gestión de inventarios influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro.</li> <li>La distribución interna influye en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa.Río de Janeiro.</li> </ol>	<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Transversal Correlacional Causal</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>N=n= 82 trabajadores del restaurante</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Ecuesta-entrevista</p> <p><b>Intrumentos :</b></p> <p>Cuestionario, guía de entrevista</p> <p><b>Método de análisis</b></p> <p>SPSS V.25 y Excel.</p>

## Anexo 02: matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I Gestión Logística</b>	<p>La gestión logística es el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la planificación de las actividades de los departamentos de compra, producción, manutención y distribución</p> <p>(Mochón, <i>et al</i> 2014 )</p>	<p>La gestión logística será medida a través de las dimensiones de: gestión de compras, gestión de almacenamiento, gestión de inventario y la distribución interna para lo cual se aplicará un cuestionario aplicado a sus trabajadores y una guía de entrevista.</p>	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de mercadería</li> <li>• Análisis de cotizaciones</li> <li>• Selección de proveedores</li> <li>• Preparación de la orden de compra</li> <li>• Seguimiento y expedición</li> <li>• Recepción e inspección de insumos y materiales</li> <li>• Liquidación de facturas y pagos</li> </ul>	Ordinal
			Gestión de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona de almacén específicas</li> <li>• Limpieza y desinfección</li> <li>• Grados de temperatura</li> </ul>	Ordinal
			Gestión de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilla de inventario</li> <li>• Identificación de las existencias</li> <li>• Conservación y control de insumos perecederos</li> </ul>	Ordinal
			Distribución Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Empaque y embalaje</li> </ul>	Ordinal

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.D</b> <b>Proceso productivo</b>	<p>Es un conjunto de operaciones y actividades interrelacionadas que se ejecutan con el objetivo de crear valor. Consisten en la interrelación de la mano de obra, equipos y procedimientos diseñados para combinar los materiales y procesos que constituyen sus operaciones de manufactura (Soto, 2018)</p>	<p>El proceso productivo será medido a través de las dimensiones de, recurso material, recursos humanos y la producción interna para la cual se aplicará un cuestionario aplicado a sus trabajadores y una guía de entrevista.</p>	Recurso Material	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos especiales</li> <li>Variación de equipos</li> <li>Capacidad de conservación</li> <li>Capacidad de producción</li> <li>Sistema de Seguridad</li> </ul>	Nominal
			Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de personal de cocina y salón</li> <li>Comunicación interna de cocina y salón</li> <li>Clima Laboral con ambas áreas</li> <li>Motivación por parte del Líder de cocina y salón</li> <li>Liderazgo representado por los chefs de cocina y jefe de salón</li> </ul>	Nominal
			Producción Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidades</li> <li>Conservación</li> <li>Preparación</li> <li>Servicio</li> </ul>	Nominal

Anexo03: guía de observación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

<b>Nombre del restaurante</b>	Heaven Cucina
<b>Nombre de las observadoras</b>	Fiorela Paola Merino Pasapera Thalia Guillermina Ojeda Nuñez
<b>Giro de la empresa</b>	Gastronomía francesa

<b>V.I. GESTIÓN LOGÍSTICA</b>				
<b>N.º</b>	<b>Aspectos a evaluar</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	Describen la mercadería	x		Realizan la descripción de manera general, pero no son ordenados al momento de realizar cada descripción
2.	Realizan análisis de cotizaciones	x		Realizar un análisis previo al proceso es un factor clave que lo manejan con varios proveedores de diferentes rubros
3.	Mantienen una cartera de proveedores	x		Efectivamente cuentan con varios proveedores para la adquisición de distintos productos
4.	Preparan las órdenes de compra	x		Las realizan, pero no siempre es a tiempo
5.	Realizan la expedición y seguimiento a las compras	x		Muchas veces presentan problemas con respecto a los faltantes, destiempo entre otros
6.	Se realizan los pagos y facturas a tiempo	x		No siempre, porque hay todo un proceso financiero que tiene que pasar tanto pagos de servicios como facturas de productos

7.	Los almacenes son apropiados y cumplen con los grados de temperatura mínimos requeridos	x		Tienen almacenes, pero no con el espacio suficiente, y algunos no cumplen con las temperaturas idóneas para la conservación de los productos
8.	Realizan la planilla de inventario	x		No hay mucho control con respecto a las planillas ya que en algunas ocasiones llegan faltantes o cantidades no solicitados, a la vez la rotulación de los productos no se está realizando respetando el proceso adecuado
<b>V.D. PROCESO PRODUCTIVO</b>				
9.	Cuentan con suficientes equipos especiales	x		De acuerdo con el crecimiento del restaurante, no son suficientes para abastecer la demanda y sobre todo se convierte en un problema para el personal para desarrollar con eficiencia sus actividades

## Anexo 04: encuesta a los trabajadores del restaurante Heaven Cucina



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

Cordiales saludos:

Se requiere de su colaboración para la realización de la encuesta por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de **la gestión logística de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro**. Lea escrupulosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

### DATOS ESPECÍFICOS

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<b><u>GESTIÓN DE COMPRAS</u></b> Se realiza la descripción de cada uno de los materiales, insumos, productos, etc., necesarios para la operatividad del restaurante					
2	Se hace previamente un análisis de diferentes cotizaciones antes de efectuar las adquisiciones.					
3	Considera oportuno tener una cartera de proveedores para adquirir, equipos, insumos, materiales y/o productos.					

4	Considera necesario realizar una preparación de las órdenes de compras para evitar retrasos en las adquisiciones.					
5	El encargado de logística hace seguimiento a las órdenes de compra y adquisiciones					
6	Se tienen las condiciones para la recepción e inspección de insumos y materiales					
7	Se cumple con la liquidación de factura y pagos en los cronogramas establecidos de facturación.					
	<b>ÍTEM</b>	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b><u>GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO</u></b>					
8	El restaurante cuenta con un área específica donde el almacén cumpla con las condiciones mínimas requeridas.					
9	Se realiza la limpieza y desinfección del almacén a fin de cuidar y proteger los materiales, insumos y/o productos perecibles y no perecibles.					
10	El almacén contempla las condiciones mínimas de temperatura ambiente para determinados productos, así como la temperatura ideal para los productos que requieran refrigeración.					
	<b><u>GESTIÓN DE INVENTARIOS</u></b>					
11	Existe un registro de planilla de inventario de los materiales, insumos y /o productos					
12	Existen mecanismos para identificar las existencias.					
13	Realizan mecanismos necesarios de conservación y control de insumos perecederos.					



<b><u>DISTRIBUCIÓN INTERNA</u></b>						
14	Se cumple con los tiempos establecidos para la adquisición de compras.					
15	Se cumple con los tiempos establecidos para la entrega del servicio y atención del cliente.					
16	Se cumple con los tiempos previsto para la entrega del servicio delivery del restaurante					
17	El servicio de movilidad con el que cuenta el restaurante es el adecuado.					
18	Los empaques de los materiales, insumos o envió son los óptimos					
19	Considera que los trabajadores contribuyen con la venta final gracias a la satisfacción del cliente.					

**DATOS GENERALES**

1. Edad : \_\_\_\_\_

2. Sexo : \_\_\_\_\_

3. Estado civil : \_\_\_\_\_

4. Ocupación : \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



Cordiales saludos:

Se requiere de su colaboración para la realización de la encuesta por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información sobre **el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro**. Lea escrupulosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

**DATOS ESPECÍFICOS**

ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1 <b>RECURSO MATERIAL</b> Considera que se debe contar con equipos especiales para la realización de las diferentes actividades en el restaurante					
2 El responsable de logística realiza adquisición de sistemas necesarios para los procesos.					
3 Se cuenta con una variedad de equipos para la preparación y conservación de los alimentos					
4 El restaurante cuenta con equipos que cumplan con las condiciones necesarias para conservar materiales, insumos y productos perecederos.					
5 El restaurante cuenta con la capacidad necesaria para cubrir la demanda de los clientes.					

6	El restaurante tiene un sistema de seguridad que garantice la integridad de sus clientes como de sus trabajadores.					
	<b>ITEMS</b>	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b><u>RECURSOS HUMANOS</u></b>					
7	El área de administración cumple con los lineamientos para la selección y el reclutamiento del personal de cocina y salón de restaurante.					
8	Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores de la cocina con los de salón a fin de cumplir con pedidos y la entrega oportuna.					
9	Considera que el clima laboral entre ambas áreas, ayude a mejorar la eficiencia de los trabajadores					
10	Considera necesaria la motivación para alcanzar la satisfacción de los trabajadores que redunde en elevar la calidad del servicio.					
11	Considera que existe liderazgo por los chefs de cocina y jefes de salón.					
	<b><u>PRODUCCIÓN INTERNA</u></b>					
12	Considera que se cuenta con la capacidad suficiente para cubrir la demanda y cantidad necesaria de los platos.					
13	El proceso de conservación de los materiales e insumos es el adecuado					
14	La preparación de los diferentes pedidos (platos) cumple con las buenas prácticas y medidas de higiene.					
15	Considera que el servicio brindado por el restaurante es óptimo.					
16	Los clientes están satisfechos por el servicio recibido					

## Anexo 05: guía de entrevista al CHEF del restaurante Heaven Cucina



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado gerente, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; *Gestión logística y su influencia en el proceso productivo de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro, 2021*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

#### ASPECTOS GENERAL

- ENTREVISTADOR (A):
- ENTREVISTADO (A):
- RESTAURANTE:

- FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_
- TIEMPO: \_\_

#### VARIABLE:

#### GESTIÓN LOGÍSTICA

1. ¿El restaurante cuenta con personal responsable de la gestión de las compras para la buena marcha del mismo?  
Afortunadamente es una virtud que se rescata por parte del personal encargado de realizar los pedidos que cumplen con compromiso su función, a la vez se cuenta con personal para cada una de las compras como son secos, embutidos, hortifruiti, lácteos, proteínas, entre otros.  
Pero se pretende formar una cartera de proveedores más eficientes, es ahí donde el personal debe mejorar su función, debido a que en constantes ocasiones se vienen presentando inconvenientes con los pedidos y lo más importante se han generado pérdidas.
2. ¿Se cuenta con una cartera de proveedores que abastezcan al restaurante?  
Se tiene establecida una cartera de proveedores, pero infelizmente no son lo suficientes para suplir al restaurante es por ello que se pretende implementar y mejorar estrategias para solucionar esta debilidad para la empresa.
3. ¿Las compras se hacen bajo un criterio lógico de necesidad, para evitar la pérdida de insumos o productos perecibles?  
En algunas ocasiones se ha cumplido con la demanda establecida, en base al margen de ventas y de acuerdo a ello se requiere la mercadería, pero en otra no, debido a que no se establece una comunicación afectiva por parte del personal encargado en cada función y también la falta de experiencia que es un factor importante que se debe tomar en cuenta.
4. ¿Existen las condiciones para un adecuado proceso de gestión de compras que optimice el proceso para brindar un servicio de calidad?  
Existen las condiciones, pero no en su totalidad debido a que hay grietas por mejorar y con respecto al servicio siempre se trata de entregar lo mejor para el cliente debido a que la empresa se debe a ellos.

5. ¿El restaurante cuenta con almacén?  
Tenemos almacenes para diversos productos, pero si bien es cierto, falta por ampliar y mejorar las condiciones, debido a que los espacios son reducidos lo que impide que personal se desplace a realizar sus actividades con eficiencia.
6. ¿Considera que el almacén cuenta con las condiciones mínimas para la conservación de los productos?  
cuenta con diversas áreas como son, ventilación, congelación, refrigeración, conservación pero se está evaluando la posibilidad de implementar más equipos y modificar las instalaciones debido a la mayor demanda que se está teniendo.
7. ¿Se cuenta con personal responsable del inventario?  
Se cuenta con estoquistas que se encargan de realizar planillas de pedidos, verificar la rotulación de productos, recepcionar y supervisar los insumos, también se está trabajando en eso para implementar un departamento que se encargue específicamente de estas funciones.
8. ¿Considera usted que existe una adecuada gestión de inventario que favorezca los procesos?  
Hay una gestión sí, pero no la adecuada es por ello que se está trabajando para mejorar este proceso y minimizar errores.
9. ¿La distribución al interior del restaurante permite cumplir con el tiempo, transporte, empaque y satisfacción del cliente?  
Debido a que el restaurante cuenta con innumerables clientes y aun así seguimos sumando las instalaciones no se da abasto, es decir la parte principal de la producción, la falta de personal también es un punto clave que genera retrasos en los pedidos, transporte, el empaque cumple con las condiciones, pero también se está viendo detalles mínimos para mejorar.
10. ¿El restaurante dispone de movilidad propia para la distribución?  
No, contamos con otras empresas para que nos faciliten el traslado de delivery, en realidad el restaurante no fue plasmado para ofrecer este tipo de servicio es por ello que nos vemos en la posibilidad de invertir en ello.
11. ¿La entrega de los pedidos se realiza en el menor tiempo posible?  
Gracias a los mecanismos implementados los pedidos tardan un promedio de media hora en salir, se trabajan tiempos establecidos para cada preparación, tratando al máximo de que cada pedido llegue en condiciones óptimas y en el tiempo establecido.

#### **VARIABLE:**

#### **PROCESO PRODUCTIVO**

12. ¿Considera que los equipos y materiales contribuyen a la producción, conservación y seguridad del restaurante?  
No en su totalidad debido a que no se dan abasto para la producción, conservación con respecto a la seguridad si se cuenta con los materiales y a la vez se instruye al personal a usarlos se cuenta con sistemas de seguridad contra incendios, evaporación de gas en caso de haber fugas.
13. ¿El restaurante cuenta con la capacidad de instalación necesaria para cumplir con el proceso

productivo?

La empresa cada vez crece más y el espacio no es suficiente, es por ello que se está implementando una planta de producción para así evitar retrasos y deficiencias por parte del personal.

14. ¿Se cuenta con políticas para la selección y reclutamiento del personal?

El personal es uno de los factores primordiales dentro del restaurante es por eso que se evalúa minuciosamente, se realizan test de dos días, aparte se capacitan y lo mejor de la empresa que no contratamos personal para dejarlo en su función, sino que vemos el potencial y se dan las oportunidades de crecer y desempeñarse en otras áreas cosa que otras no lo hacen.

15. ¿Se cuenta con el personal idóneo para cada una de las áreas?

Siempre se debe cumplir con esto cada personal en su función ahora ya depende de ellos de aprender de demostrar compromiso con la empresa pasión por su trabajo se capacita y se da la oportunidad de acceder.

16. ¿Cree usted que el talento humano es el capital elemental para la calidad del restaurante?

La calidad va a depender de muchos factores, pero si el personal es uno de ellos y muy importante la empresa invierte en el personal para poder brindar lo mejor.

17. ¿Considera necesario y oportuno el liderazgo desde la alta dirección del restaurante?

Afortunadamente el liderazgo es un tema que desde que se formó el restaurante creamos líderes de cocina y salón si ello el resto no caminaría solo, pero es importante que sean buenos líderes no designar funciones por designar, es por ello que se empieza a formarlos del inicio del proceso y que sigan trabajando bajo ese mismo perfil que la empresa busca.

18. ¿Los clientes están satisfechos con el servicio recibido?

Se siente la mayor satisfacción del cliente, por las buenas recomendaciones que se dan al restaurante, debido a su sabor, textura, montaje y sobre todo la atención que se brinda, más allá de todo esto se percibe en los resultados de ventas y la innumerable demanda que se tiene.

19. ¿Considera el cuaderno de reclamaciones y toma en cuenta las sugerencias de los clientes?

Por supuesto es algo que nos ayuda a mejorar día a día, de esta manera se pretende minimizar los errores. Y sobre todo corregirlos.

20. ¿Se toma en cuenta las medidas de bioseguridad en el momento de la preparación de los alimentos?

La empresa trabaja bajo protocolos, cuenta con tres nutricionistas que ayudan a la evolución y la capacitación de las buenas prácticas.

*Muchas gracias por su participación*

## Anexo 06: constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N ° 03490490, Mgtr. en Administración, N ° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de un restaurante de gastronomía francesa. Río de Janeiro.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Octubre del Dos mil Veintiuno.

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CLAD. 15719

Mgtr: Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI: 03490490  
Especialidad: Administración  
E-mail: pgomezzu ucvirtual.edu.

## GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN RESTAURANTE DE GASTRONOMÍA FRANCESA. RÍO DE JANEIRO, 2021

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1 -Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					100
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4.organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100



6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100		
7.Consistencia	Basado aspectos teóricoscientíficos de la investigación																					100	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables indicadores																					100	
9.Metodología	estrategia responde a la elaboración de la investigación																					100	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de octubre de 2021.

  
**Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga**  
 CLAD. 15719

Mgtr• Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
 DNI• 03490490  
 Telefono• 999780055  
 E-mail• pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Esteban Augusto Barco Solari con DNI N.º 02867613, Dr. en Administración, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de un restaurante de gastronomía francés a. Río de Janeiro.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					<b>X</b>
2. Objetividad					<b>X</b>
3. Actualidad					<b>X</b>
4. Organización					<b>X</b>
5. Suficiencia					<b>X</b>
6. intencionalidad					<b>X</b>
7. Consistencia					<b>X</b>
8. Coherencia					<b>X</b>
9. MetodoLogía					<b>X</b>

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de Octubre del Dos mil Veintiuno.



Dr.: Esteban Augusto Barco Solari  
 DNI: 02867613  
 Especialidad: Administración  
 E-mail: ebarcos@ucvvirtual.edu.pe

## GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN RESTAURANTE DE GASTRONOMÍA FRANCESA. RÍO DE JANEIRO, 2021

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1 -Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					100
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100



5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					100
7.Consistencia	Basados aspectos teóricos científicos de la investigación																					100
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables indicadores																					100
9.Metodología	estrategia responde a la elaboración de la investigación																					100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 21 de Octubre de 2021.



Dr.: Esteban Augusto Barco Solari

DNI: 02867613

Tele.: 981089761

Email: [ebarcos@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ebarcos@ucvvirtual.edu.pe)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Javier Valdiviezo Miranda con DNI N° 41380497, Mg en Gestión Pública, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas: desempeñándome actualmente como docente en Universidad Nacional de Piura Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos.

### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

Cuestionario aplicado a los trabajadores de un restaurante de gastronomía francés a. Río de Janeiro.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de octubre del Dos mil veintiuno.

Mgtr : Javier Valdiviezo Miranda  
DNI : 41380497  
Especialidad: Ciencias Administrativas  
E-mail: jvaldiviezom@unp.edupe

del Dos mil veintiuno.



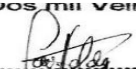

*Javier Valdiviezo Miranda*  
Mg. Javier Valdiviezo Miranda  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 283

## GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN RESTAURANTE DE GASTRONOMÍA FRANCESA. RÍO DE JANEIRO, 2021

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1 -Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																					100
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100

del Dos mil Veintiuno.

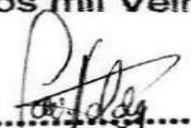
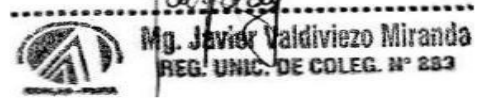
  
 Mg. Javier Valdiviezo Miranda  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 253

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100	
7.Consistencia	Basados aspectos teóricos científicos de la investigación																					100
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables indicadores																					100
9.Metodología	estrategia responde a la elaboración de la investigación																					100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de octubre de 2021.

del Dos mil Veintiuno.

Mg. Javier Valdiviezo Miranda  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 283

Mgtr : Javier Valdiviezo Miranda  
DNI : 41380497  
Especialidad: Ciencias Administrativas  
E-mail: jvaldiviezom@unp.edupe

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

<b>1.1. ESTUDIANTES</b> :	<b>Merino Pasapera Fiorela Paola</b>  <b>Ojeda Núñez Thalía Guillermina</b>
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> :	<b>Gestión Logística y su Influencia en el Proceso Productivo de un Restaurante de Gastronomía Francesa. Río de Janeiro, 2021</b>
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b> :	<b>Administración</b>
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b> :	<b>Cuestionario: Gestión Logística</b>
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:</b>	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )  <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b> :	<b>03/11/2021</b>
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b> :	<b>Muestra piloto de 10 trabajadores</b>

**II. CONFIABILIDAD**

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>73,4%</b>
---	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.



Docente: Lic. José Luis Eche Calderón  
CMP 1313



 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

#### IV. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	<b>:</b> Merino Pasapera Fiorela Paola  Ojeda Nuñez Thalia Guillermina
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>:</b> Gestión Logística y su Influencia en el Proceso Productivo de un Restaurante de Gastronomía Francesa. Río de Janeiro, 2021
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	<b>:</b> Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	<b>:</b> Cuestionario: Proceso productivo
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	<b>:</b> 03/11/2021
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	<b>:</b> Muestra piloto de 10 trabajadores

#### V. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>71,8%</b>
---	--------------

#### VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.



Docente: Lic. José Luis Eche Calderón  
CMP 1313