

**ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA  
S.A UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO.**

**autor**

**HELLEN CATHERINE PARRA MEJIA**

**Director**

**ROSA YANETH CONTRERAS GONZÁLEZ  
MG EN DISEÑO Y GESTIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
PAMPLONA, 16 DE NOVIEMBRE DEL 2021**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, le agradezco a Dios por haberme dado la inteligencia y la salud para la realización de este trabajo, el cuál marcará el cierre de una gran etapa. A mi mamá, Gloria Enith Mejia Miranda y mi papá, Armando Parra García, por apoyarme en cada instante de mi vida especialmente en mis estudios, motivándome día a día para cumplir el sueño de ser ingeniera industrial e impulsándome a tener un camino de éxito. Finalmente, a mi directora Ing. Rosa Yaneth Contreras González, por su acompañamiento y disposición para guiarme en la realización de este proyecto.

## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	8
2.	Resultados .....	11
2.1.	Etapa 1 Revisión documental .....	11
2.1.1	Antecedentes .....	11
2.1.2	Información teóricas .....	16
2.2.	Etapa 2 Diagnostico general .....	22
2.2.1	Formato de entrevista .....	22
2.2.2	Encuesta a los clientes .....	23
2.2.3	Formato de observación .....	26
2.2.4	Matiz FODA .....	31
2.2.5	Diagrama causa efecto .....	31
2.2.6	Problemas detectados .....	32
2.3	Etapa 3 Recomendaciones de mejora .....	33
2.3.1	Método de las 6s. ....	33
2.3.2	Herramienta Trello. ....	35
2.3.3	Excel.....	35
3	Conclusión .....	37
4	Bibliografía .....	38

**Lista de tablas**

Tabla 1 Descripción general de la empresa .....	10
Tabla 2 Descripción de la Encuesta .....	24
Tabla 3 Formato de Observación.....	26
Tabla 4 Detección de problemas.....	33

**Lista de imágenes**

Imagen 1 los sistemas productivos como proceso de transformación. ....	17
Imagen 2 Principales actores dentro de una cadena de suministro .....	19
Imagen 3 Las 6M .....	21
Imagen 4 Análisis FODA .....	31
Imagen 5 Diagrama cauda efecto.....	32
Imagen 6 Socialización .....	36

## **ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A. UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO.**

### **Resumen**

En la presente monografía tiene como finalidad analizar el proceso logístico del restaurante Hellen Parra S.A, para lograr el objetivo se divide en tres etapas, en la primera se hizo la revisión documental obteniendo conocimiento previo en los temas relacionadas con la logística, en la segunda etapa se realiza un diagnóstico general del proceso logístico de la empresa utilizando herramientas de recolección de información identificando el estado actual del restaurante, finalmente se determinan los problemas que se encuentran, proponiendo recomendaciones de mejora en los procesos haciendo que este sea más eficiente y mejore el rendimiento del restaurante Hellen Parra S.A.

**Palabras claves** Análisis, Inventario, Mejora, Software, Tiempo.

### **Abstract**

The purpose of this monograph is to analyze the logistics process of the restaurant Hellen Parra SA, to achieve the objective it is divided into three stages, in the first the documentary review was made, obtaining prior knowledge on issues related to logistics, in the second stage A general diagnosis of the logistics process of the company is made using information collection tools identifying the current state of the restaurant, finally determining the problems encountered, proposing recommendations for improvement in the processes making it more efficient and improve performance of the restaurant Hellen Parra SA

**Keywords** Analysis, inventory, improvement, software, time.

## 1. Introducción

Teniendo en cuenta que la logística es uno de los factores importantes en las empresas dedicadas a la transformación de la materia prima en un producto elaborado, cabe resaltar que, actualmente los restaurantes implementan en sus procesos elementos y términos que abarcan la logística de una manera amplia con el objetivo claro de la mejora continua y el diseño de nuevas estrategias que permitan que la logística en si misma se realice de una manera clara y eficiente. (BALLESTEROS RIVEROS, 2008)

Actualmente, los restaurantes necesitan la implementación de la logística en el proceso de cadena de suministros para realizar con éxito la entrega de su producto, ya que en este sistema logístico cubre la recepción de materia prima hasta la entrega de alimentos preparados, analizando el sistema logístico de cada uno de los procesos se considera importante la entrega optima y de calidad en los productos, así como la obtención de un alto porcentaje de rentabilidad (MONTERROSO)

En el presente trabajo se analiza el proceso logístico en el restaurante Hellen Parra S.A. Es importante destacar que este establecimiento es muy concurrido ya que se prestan diferentes servicios al por mayor a las instituciones como; policía, militares y tiqueteras, presentándose en muchas ocasiones demoras en los despachos de los pedidos. Se espera proponer un plan de mejora para el proceso logístico en el restaurante Hellen Parra S.A. con sus operaciones en Puerto Asís Putumayo, considerando los componentes generales incluidos dentro del sistema logístico, aplicando el respectivo análisis, la relación que existe entre cada uno de los factores que conforman

*ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO*



el sistema logístico, creando nuevas ideas de mejoras en los procesos logísticos, con el objetivo de dar cumplimiento con cada uno de los requerimientos de la empresa como de los clientes, logrando el desarrollo del presente proyecto el cual se hace necesario para la respectiva operatividad del restaurante Hellen Parra S.A, el cual evoluciona por medio de la realización de tres etapas iniciando con: la revisión documentada realizando la búsqueda de antecedentes donde se verifique la obtención de la información y el manejo de los procesos logísticos, luego el diagnostico general del estado de los procesos logísticos del restaurante Hellen Parra S.A para finalmente proponer recomendaciones de mejora para el proceso logístico del restaurante Hellen Parra S.A.

### **Contextualización del restaurante Hellen Parra S.A**

Es una empresa familiar, su razón social es Hellen Parra S.A dedicada a la elaboración de alimentos y bebidas para el consumo diario, supliendo sus necesidades básicas en la alimentación, está ubicado en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo y tiene horarios de atención en la mañana, tarde y noche. El menú diario, tiene la característica primordial de tener todo recién preparado y listo para deleitar el paladar de sus clientes, sus proveedores son en su mayoría bodegas y carnicerías y en cuanto a la producción y distribución, cuenta para la elaboración de los platos con 6 empleados los cuales preparan desayunos, almuerzos y cena, y en la distribución son vendidas las comidas en el establecimiento y trasladadas también a instituciones de la ciudad, las cuales realizan una compra en cantidad mensual de almuerzos del restaurante.

### **Misión**

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes

brindando además un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de sus colaboradores en el grupo. Teniendo como estrategia principal el mejoramiento continuo de los estándares de higiene y buen servicio en un ambiente seguro, agradable y familiar.

### **Visión**

Hellen Restaurante tiene como visión a 10 años ser el mejor Restaurante a nivel Regional, Ser reconocido y preferido a nivel Regional, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con altas capacidades para administrar adecuadamente sus recursos, orientándolos hacia el bienestar alimenticio para sus clientes y contribución al mejoramiento de la sociedad

### **Aspectos generales del Restaurante Hellen Parra S.A**

*Tabla 1 Descripción general de la empresa*

Razón social	Restaurante Hellen Parra S.A
Imagen corporativa	
Finalidad de la empresa	Expendido a la mesa de comidas preparadas
Nit	6198346-5
Propietario	Parra García Armando
Departamento	Putumayo
Ciudad	Puerto Asís
Dirección	CR 18 No 11-37 Barrio Las Américas

Fuente: Parra (2021)

## 2. Resultados

### 2.1. Etapa 1 Revisión documental

#### 2.1.1 Antecedentes

##### 2.1.1.1 Internacionales

✓ Autor: Carlos Ernesto Machado Salvador

Título: Diseño e implementación de un modelo logístico para mejora del proceso de compras en una cadena de restaurantes.

Lima - Perú 2017

El autor se enfatizó en la investigación que tiene como finalidad diseñar e implementar un modelo logístico y que este sirva para mejorar el proceso de compras actual en los restaurantes. Se realiza un análisis teórico-práctico del proceso de compras en el área logística de la empresa, tiene como propósito demostrar que el problema radica en la falta de un modelo logístico; con la finalidad de diseñar e implementar una mejora para el proceso de compras, utilizando herramientas, flujogramas, técnicas y análisis de procesos idóneos para lograr dichos objetivos. Cabe mencionar que el tipo de investigación es de finalidad aplicada, de nivel descriptivo explicativo, de enfoque cuantitativo y de diseño pre-experimental y longitudinal. La atención de requerimientos por artículo se ha incrementado en forma sustancial, la eficiencia en los artículos atendidos a tiempo también ha mejorado, se ha adquirido productos con menor costo y a su vez el número de proveedores para la empresa ha aumentado, el conjunto de todo lo expuesto anteriormente es el modelo logístico a implementarse y que este apunte

como objetivo principal a la mejora del proceso de compras en la cadena de restaurantes de la empresa en investigación, (Machado Salvador, 2017).

Este trabajo de investigación aporta al análisis del proceso logístico del restaurante Hellen Parra S.A. la planificación de compras para así prevenir los retrasos en el momento de preparar los alimentos, estableciendo parámetros de atención según la necesidad buscando enseñar a los trabajadores a respetar las medidas de atención y evitar realizar pedidos de último momento, también será compromiso de la logística hacer cumplir la atención de sus requerimientos.

✓ Autor: Káterin Denia Díaz Delgado

Título: Diseño de un Sistema de Gestión de Compra para el Restaurante "Mesón de la Plaza"  
Santa Clara, 2016

En la investigación se proyecta el diseño de un Sistema de Gestión de Compras (SGC) en el Restaurante "Mesón de la Plaza" de forma que se certifique el abastecimiento de los productos precisos para su operación. El primordial resultado que se adquiere es un SGC para el restaurante como herramienta de trabajo que le accederá una mejor proyección y clasificación de las compras para satisfacer apropiadamente la progresiva demanda de productos de los clientes. El método presentado certifica su confirmación al obtener en la entidad objeto de estudio resultados cualitativos y cuantitativos significativos a través de un análisis costo beneficio. (Díaz Delgado, 2016)

Esta investigación aporta al análisis del proceso logístico que se debe tener un análisis interno y así poder fijar las fortalezas y debilidades dentro de la empresa para así analizar la información que se recolecte y encontrar las posibles soluciones a los problemas detectados.

✓ Autor 1: José Daniel Vargas Collantes

Autor 2: Francisco Corbetto Lezama

Título: “La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de los comensales de comida saludable en el distrito de San Isidro en el periodo 2019

Lima, Julio 2019

La investigación muestra como principal objetivo a la evaluación de herramientas para mejorar la satisfacción de los clientes en la cadena de suministros de los restaurantes de comida saludable ubicado en el distrito de San Isidro durante el 2019. La gestión mal elaborada en la cadena de suministros por los restaurantes de comida saludable causa insatisfacción en sus clientes por la falta de algunos productos propuestos en la carta de servicios que son gastos adicionales para los representantes del negocio con el fin de evitar la pérdida de materias vencidos, convirtiéndose en el principal problema a investigar. Además, se propone que la correcta gestión de cadena de suministros permite mejorar la satisfacción en los clientes. Como objetivos específicos se identifican las estrategias para la mejora en la cadena de suministros vinculados con la satisfacción de los clientes, la mejor alternativa de cadena de suministros que permitan un servicio fresco y oportuno de la carta presentada al cliente con la clasificación del

almacén, y hacer una búsqueda del nivel de agrado del cliente con estrategias que parten de la estandarización de las provisiones del almacén; las recomendaciones aplican a desarrollar talleres en la gestión de compras y planificación de almacén, con la atención acertada de recomendaciones a los usuarios. (Vargas Collantes & Corbetto Lezama, 2019)

Esta investigación aporta al análisis del proceso logístico la recolección de datos en la empresa como lo es el formato de observación, la entrevista y la encuesta, con eso podemos encontrar las falencias que se presentan dentro del proceso logístico de la empresa.

#### 2.1.1.2 Nacionales

✓ Autor 1: Hector Laborde Rivera

Autor 2: Lilia Parody Santritic

Título: Propuesta de mejora en procesos logísticos de las cadenas McDonald's y

Subway -santa marta para maximizar la satisfacción del cliente

SANTA MARTA 2018

Las empresas McDonald's y Subway son una fuente importante en el fortalecimiento de franquicias en el país en este caso Santa Marta, debido a su crecimiento, es fundamental comprender y entender que su desarrollo tiene mucho que ver con la logística y proveedores que ambas implementan. McDonald's Colombia es un sistema de servicios compuesto por varias empresas de servicio: franquicias, proveedores y la

corporación, siendo administradas por ejecutivos colombianos, que, si bien obedecen las estrategias de la marca, mandan sus compañías de manera independiente, según las necesidades y realidades de cada uno de sus mercados; se ha determinado que la logística en estas compañías se han convertido en la fuente importante de calidad para ofrecer una calidad en el servicio, además para optimar sus procesos y maximizar la agrado al cliente, con el actual estudio se pretende mejoras en los procesos logísticos con el fin de brindar calidad y tener referidos que permitan a la comunidad de Santa Marta basarse en ello. (LABORDE RIVERA & PARODY SANTRITC, 2018)

Con esta investigación podemos apoyarnos para mejorar de los procesos logísticos del restaurante Hellen Parra S.A proponiendo un plan de mejora minimizando los tiempos de recepción y entrega de pedidos.

✓ Autor 1: Diana Carolina Gutierrez Gonzalez

Autor 2: Stephany Rivillas López

Título: Propuesta de mejora para el control de inventarios en una cadena de restaurantes de comidas rápidas por medio de códigos de barras

Santiago De Cali 2015

El concepto de gestión de inventarios ha empezado a tomar un importante papel dentro de toda compañía. Lo que crea la necesidad en el restaurante de comidas rápidas de escoger medidas correctivas que permitan encontrar solución a los problemas en la administración de un activo tan necesario como lo es el inventario. Se aspira crear un

análisis del proceso de gestión de inventarios en el establecimiento, para descubrir dificultades que se vuelven en pérdidas monetarias. Es sustancial tener en cuenta que el manejo y control de bienes requiere de prácticas estrictas y exactas, para detallar con datos reales que aprueben tomar decisiones significativas en el instante de una planeación. se expresa al restaurante realizar su proceso de inventario por medio de una solución de movilidad como códigos de barras, los cuales le accederá a tener precisión en sus datos, tiendo exactitud de sus productos y realizar sus pedidos de manera que logre satisfacer la demanda sin tener que cometer en gastos adicionales. (GUTIERREZ GONZALEZ & RIVILLAS LÓPEZ, 2015)

Esta investigación nos proporciona una idea de inventario en la cadena de suministros de comidas rápidas por medio de códigos de barra para mantener el inventario mejor organizado y sistematizado, sin tener gastos innecesarios por falta de insumo mejorando la rentabilidad.

### 2.1.2 Información teóricas

#### ✓ Logística empresarial

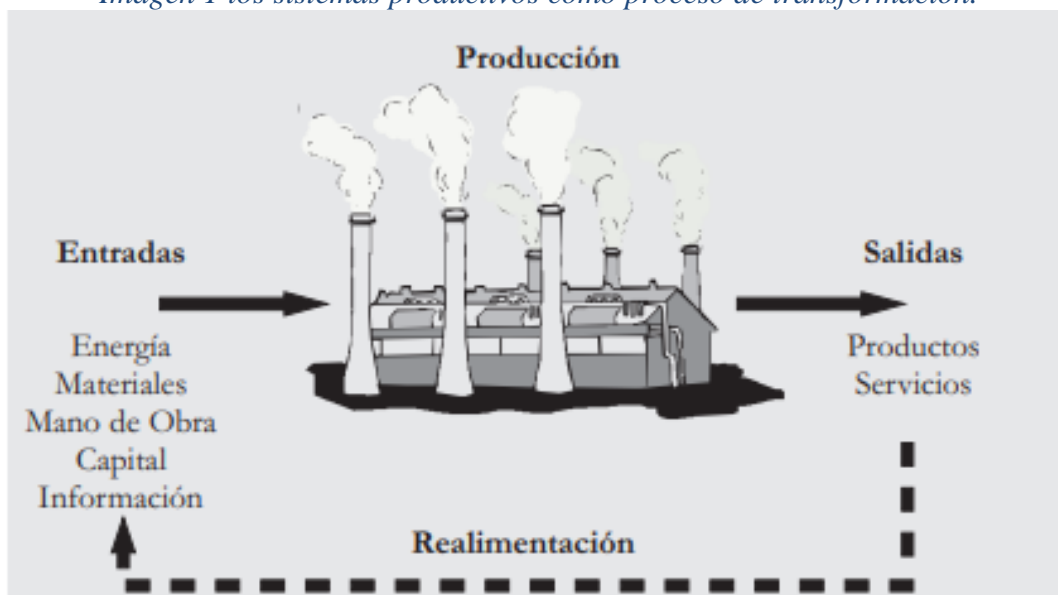
En la actualidad la cadena del manejo de suministros es más importantes en cualquier compañía. Es el área que abarca todas aquellas actividades y procesos que se ejecutan en una organización con el objetivo de transportar, almacenar y distribuir eficientemente materias primas, materiales y productos de modo que lleguen a su destino en ambientes óptimos. Se trata de emplear un enfoque sistémico al manejo total de flujos de información, materiales y servicios de los



proveedores de materias primas a través de fábricas y depósitos, hasta el cliente final. Se focaliza sobre aquellas actividades primordiales que una empresa debe realizar cada día para satisfacer la demanda.

La función productiva de la empresa, según el proyecto usual, se ve como un proceso de avance para obtener productos. Es decir, un sistema fructuoso es un proceso en el cual, a partir de unos recursos que entran (inputs), se obtienen una salida (outputs), según se muestra en la imagen 1.

*Imagen 1 los sistemas productivos como proceso de transformación.*



Fuente: (Carro Paz & González Gómez)

Logística se trata de planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la ocupación que periódicamente opera como vínculo entre las fuentes de abastecimiento y suministro y el cliente final. Su objetivo es satisfacer la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al mínimo costo permisible para la empresa. Es por esto que esta actividad en sí misma, ha inducido un fuerte cambio en las obligaciones de gerenciamiento. (Carro Paz & González Gómez)

### ✓ Importancia de la logística

Consiste en mejorar el periodo del mercado, el servicio al cliente y mantener el envío al menor costo. Algunas de sus actividades son:

- Incremento en las líneas de producción.
- La eficiencia en fabricación.
- La cadena de comercialización debe almacenar cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de investigación.

Cuando una organización conserva las actividades anteriores, se obtienen los siguientes beneficios:

- “Aumentar la competitividad y mejorar la rentabilidad.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Orden en todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

### ✓ Cadena de suministro

Es una función estratégica y logística que involucra todas las operaciones que son necesarias para que una mercancía logre llegar al cliente final en óptimas condiciones. En la economía actual, las actividades productivas se crean en cadenas de suministro. Estas alcanzan al conjunto de acciones que comprende desde el diseño de un producto o servicio, hasta su entrega o prestación a los clientes finales.

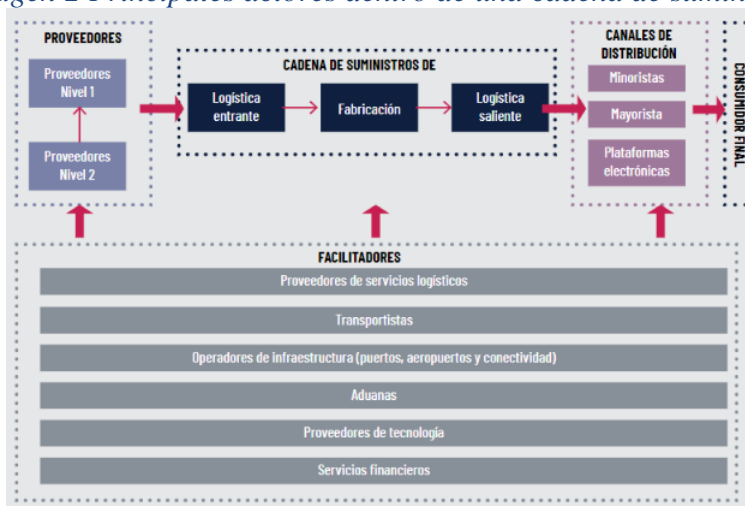
Así, como es evidenciado en la Figura 2, el desempeño de una cadena de suministro depende, de los distribuidores de materias primas, los mercados manufactureros y los canales de mercadeo, así mismo los actores que facilitan el flujo de productos e información a lo largo de la cadena. Para

su trabajo integral, se pretenden tanto prestadores de servicios logísticos, financieros y de

*ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO*

tecnología, como instituciones públicas que suministren el desarrollo de la infraestructura y la construcción. (Calatayud & Katz, 2019 )

*Imagen 2 Principales actores dentro de una cadena de suministro*



Fuente: (Calatayud & Katz, 2019 )

✓ Puntos claves del enfoque denominado Gestión de Cadenas de Suministros

La orientación de gestión de las cadenas de suministros muestra una serie de puntos significativos los cuales lo distinguen de otros enfoques de gestión. Rozenberg (2000) y otros científicos en cadenas de suministros, señalan algunos de los más significativas:

- a) La Gestión de Cadenas de Suministros es algo más que justo a tiempo. El justo a tiempo estudia principalmente las dificultades de suministros de inventarios. Ahora bien, la Gestión de Cadenas de Suministros, no se limita a aprender la sección de inventarios y almacenamiento de insumos entre un proveedor y un fabricante, es un enfoque que toma muy en cuenta todos los elementos del proceso de producción, tanto los de proveedores de insumos como los de distribuidores de los productos terminados. Según Sasson (2005),

*ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO*

“las empresas industriales mejoran grandemente el flujo de materias primas, productos acabados, materiales de empaque, dinero e información en cada punto del ciclo del producto con la ayuda del justo a tiempo”. El justo a tiempo favorece a la creación de cadenas de suministros más firmes.

- b) La Gestión de Cadenas de Suministros se considera la importancia de las tecnologías de la información. A fin de socializar mejor con los clientes, los diferentes distribuidores de suministros se apoyan cada vez más en la información clara y oportuna que les admiten las herramientas tecnológicas.
- c) La simulación de procesos simboliza una herramienta fundamental para crear una cadena de suministro exitosa. Levi citado por Vachon y Klassen (2002), señala: “Con la ayuda de la simulación, se ha demostrado que se estudia mejor sobre las operaciones organizacionales, lo cual ayuda a debilitar el impacto de la incertidumbre en una cadena de suministro”

#### ✓ **Las 6M**

Es una herramienta utilizada principalmente para solucionar dificultades o tomar decisiones. El Diagrama de Causas y Efectos, también conocido como **Diagrama de Espina de Pescado**, resulta considerablemente útil al momento de examinar o estudiar cualquier inconveniente de producción u operaciones industriales. Se trata de una técnica de solución de dificultades que identifica las posibles fuentes de un problema y se obliga a solucionarlo. (Edraw, 2021)



Fuente: (Edraw, 2021)

✓ Concepto Japonés de las 6 S.

Este conocimiento se refiere a la creación y sostenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de fijar mayor "calidad de vida" al trabajo.

Las 6'S cotidianamente las ponemos en práctica en nuestras vidas y no son parte exclusiva de una "cultura japonesa", siendo así que todos los seres humanos, o casi todos, tenemos tendencia a practicar o hemos practicado las 6'S, aunque no nos demos cuenta.

La "6 – S" es una herramienta de gestión enfocada hacia la revisión de la calidad dentro de una empresa, departamento o área para:

- Ampliar los beneficios.
- Reducir los procesos.

- Perfeccionar la calidad.
- Eliminar errores.

(William, 2013)

## 2.2. Etapa 2 Diagnostico general

Para la identificación del diagnóstico se hace necesario el uso de la información directa por medio de un formato de observación que acompaña el avance hacia el objetivo de conocer el proceso logístico del restaurante Hellen Parra S.A, y los factores que de manera positiva o negativa influyen en el mismo describiendo así mismo su condición. De manera alterna se realiza la implementación de la herramienta de recolección de datos internos y externos del proceso como es la entrevista, la encuesta, la matriz FODA y diagrama Causa efecto.

### 2.2.1 Formato de entrevista

Entrevistada: GLORIA ENITH MEJIA MIRANDA

1. ¿Qué cargo tiene usted en la empresa Restaurante Hellen Parra S.A.?

R/: Administradora

2. ¿Cuánto tiene el Restaurante Hellen Parra S.A. en funcionamiento?

R/: El establecimiento tiene 7 años en funcionamiento.

3. ¿Cuántos trabajadores tiene el Restaurante Hellen Parra S.A.?

R/: Tiene 3 meseras y 3 preparadoras de alimentos.

4. ¿Qué contratos de alimentación tiene el Restaurante Hellen Parra S.A.?

R/: Tiene un contrato mensual con la entidad ejército Nacional de Puerto Asís, Putumayo, con un promedio de 30 comidas diarias entre desayuno y cena, con los auxiliares de policía de Puerto Asís, Putumayo y Tiqueteras a los particulares.

5. ¿Ha notado alguna demora en el proceso de entrega de alimentos?

R/: Sí. En la entrega de la orden del cliente a las señoras que preparan los alimentos ya que contamos con un trayecto largo desde la atención al público hacia el lugar de preparación.

6. ¿Tienen algún sistema computarizado para el registro de inventario?

R/: No. No hemos implementado un sistema.

7. ¿Presenta alguna dificultad en el servicio prestado en el restaurante Hellen Parra S.A. por no llevar un inventario?

R/: Sí. Porque en horas del almuerzo nos quedamos sin insumos de desechables para el empaque de las comidas de domicilio, generando retrasos.

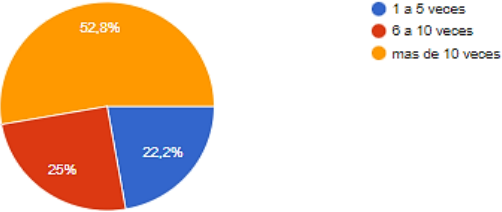
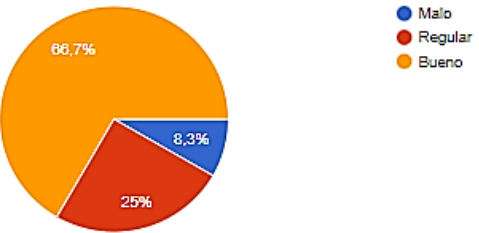
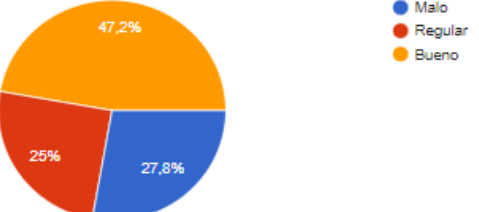
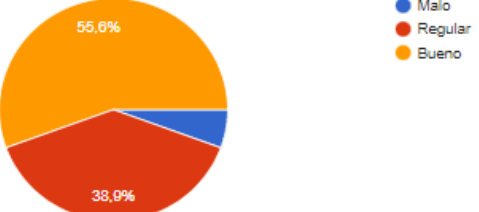
8. ¿Por qué medio de transporte realizan la entrega de sus pedidos a domicilio?

R/: Para los domicilios o pedidos que se tienen contratados para las instituciones las distribuimos en nuestro carro propio o en una moto, así llevamos estos pedidos.

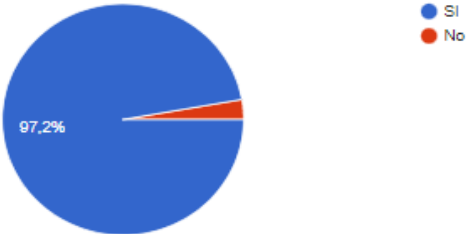
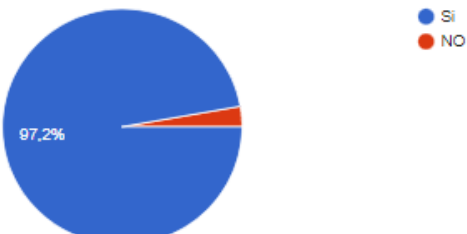
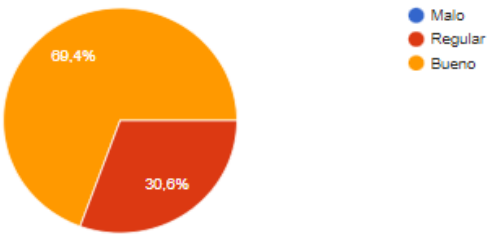
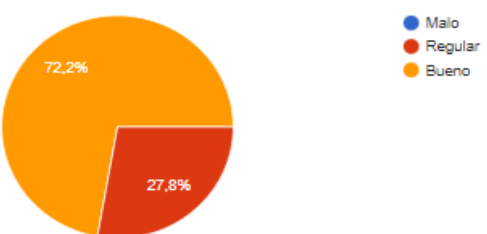
### 2.2.2 Encuesta a los clientes

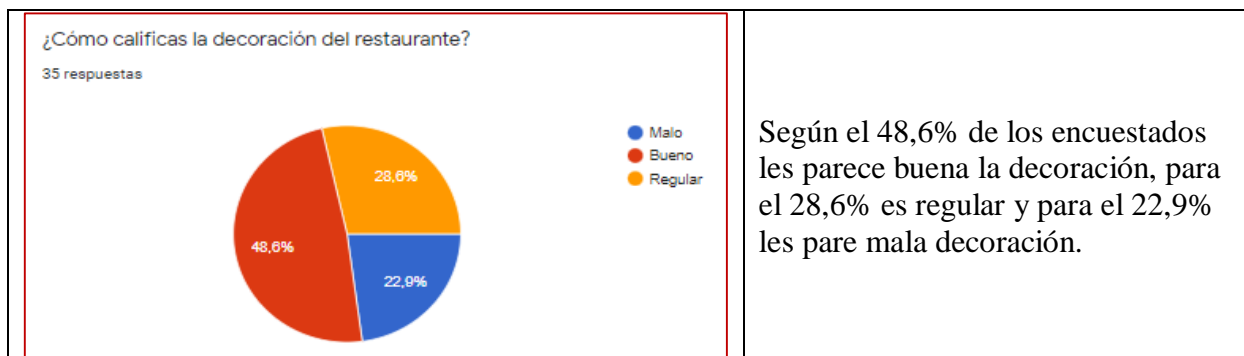
La encuesta se hace con el propósito de conocer el punto de vista de los clientes hacia el restaurante Hellen Parra S.A. en cuanto el servicio de atención, el tiempo que se demora en ser tendido y entregado el pedido, la presentación del establecimiento, la variedad de menú que tiene el restaurante, con el propósito en encontrar mejoras para que los clientes salgan del establecimiento satisfechos.

Tabla 2 Descripción de la Encuesta

ENCUESTA	ANALISIS
<p>¿Cada cuanto visita nuestro restaurante? 36 respuestas</p>  <p>Legend:  <span style="color: blue;">●</span> 1 a 5 veces  <span style="color: red;">●</span> 6 a 10 veces  <span style="color: orange;">●</span> mas de 10 veces</p>	<p>Según lo encuestado el 52.8% de las personas que a visitado más de diez veces, el 25% a visitado el restaurante entre seis y diez veces y solo el 22% lo han visitado de una a cinco veces.</p>
<p>¿Cómo califica el servicio del mesero? 36 respuestas</p>  <p>Legend:  <span style="color: blue;">●</span> Malo  <span style="color: red;">●</span> Regular  <span style="color: orange;">●</span> Bueno</p>	<p>Como se puede apreciar en la gráfica el 66,7% de los encuestados creen que el servicio del mesero ha sido bueno, el 25% de los clientes les pareció regular el servicio y solo el 8,3% dicen que fue malo el servicio, lo que nos lleva a identificar que el servicio al cliente es una característica importante para la satisfacción de los usuarios del restaurante.</p>
<p>¿Cómo califica la rapidez de ser atendido? 36 respuestas</p>  <p>Legend:  <span style="color: blue;">●</span> Malo  <span style="color: red;">●</span> Regular  <span style="color: orange;">●</span> Bueno</p>	<p>Con un 47,2% de los clientes encuestados dicen que fue atendido rápidamente, y el otro 52,8% creen que fue regular y malo su atención, con esto podemos identificar que se presentan demoras en la atención al público.</p>
<p>¿Cómo califica la rapidez del servicio a la hora de traer los alimentos? 36 respuestas</p>  <p>Legend:  <span style="color: blue;">●</span> Malo  <span style="color: red;">●</span> Regular  <span style="color: orange;">●</span> Bueno</p>	<p>Los clientes calificaron con un 56,6% fue bueno y con un 38,9 regular y solo el 5,5% malo, el servicio a la hora de traer los alimentos a la mesa, en promedio represente la mitad de la valoración lo que hace que identifique falencias en el proceso de atención al cliente.</p>



<p>¿Crees que nuestro menú es variado?</p> <p>36 respuestas</p>  <p>97,2%</p> <p>● Si ● No</p>	<p>Según el 97,2% de los clientes encuestados creen que el menú es variado y el 2,8% no lo cree.</p>
<p>¿Recibiste lo que ordenaste?</p> <p>36 respuestas</p>  <p>97,2%</p> <p>● Si ● NO</p>	<p>El 97,2% de los clientes encuestados recibieron lo que ordenaron y el 2,8% no.</p>
<p>¿Cómo calificas el sabor de los alimentos?</p> <p>36 respuestas</p>  <p>69,4%</p> <p>30,6%</p> <p>● Malo ● Regular ● Bueno</p>	<p>Para el 69,4% les parece bueno el sabor de los alimentos y para el 30,6% les pareció regular.</p>
<p>¿Cómo calificas la limpieza del lugar?</p> <p>36 respuestas</p>  <p>72,2%</p> <p>27,8%</p> <p>● Malo ● Regular ● Bueno</p>	<p>El 72,2% les pareció que el restaurante tiene buena limpieza y para el 27,8% les pareció regular.</p>




Fuente: Parra (2021).


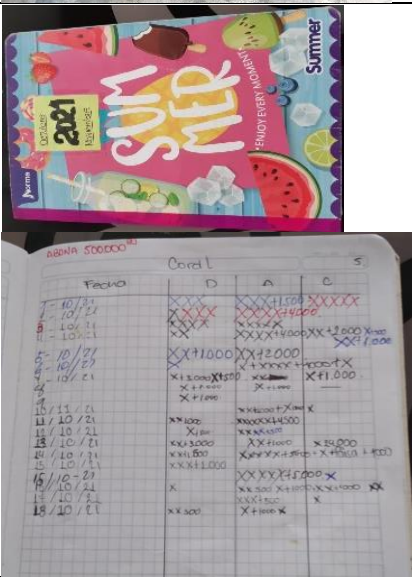
### 2.2.3 Formato de observación


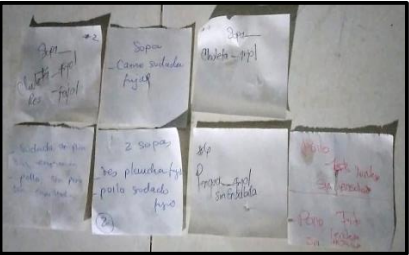
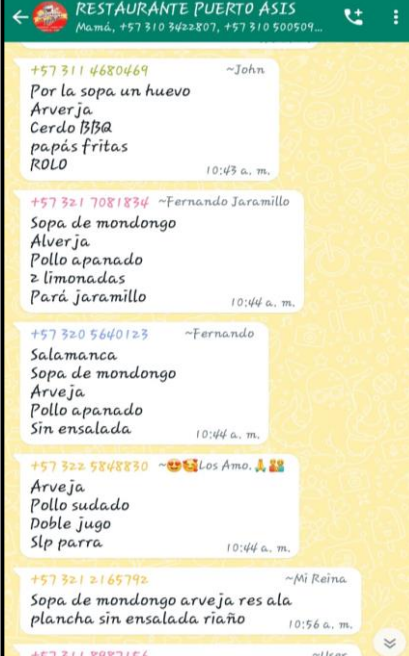
En el presente formato de observación evidenciaremos las falencias encontradas en los siguientes factores, almacenamiento de materias primas para la preparación de alimentos, infraestructura, producción de los alimentos, software de manejo de contabilidad, recepción de pedidos, información del menú, decoración del ambiente; detallando los aspectos positivos y negativos que tiene cada factor para luego encontrar una posible mejora.


*Tabla 3 Formato de Observación*

<b>FORMATO DE OBSERVACION-SISTEMA LOGISITICO RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A</b>			
<b>FACTOR</b>	<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>	<b>ASPECTOS NEGATIVOS</b>	<b>EVIDENCIA</b>
<b>ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS PARA LA PREPARACION DE ALIMENTOS</b>	El restaurante Hellen cuenta con un buen espacio para el almacenamiento de materias primas, como granos, arroz, sal, azúcar, aceite, empaques de comida	No se evidencia orden en los productos, las bolsas no hacen parte de la materia prima y no debe estar almacenadas con los alimentos.	

<p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p>Restaurante Hellen cuenta zonas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lavado de ollas</li> <li>✓ Lavado de platos</li> <li>✓ Lavado de vasos</li> <li>✓ Cocción de alimentos</li> <li>✓ Preparación de frescos</li> <li>✓ Atención al público.</li> <li>✓ Cajero</li> </ul>	<p>Se evidencia un recorrido largo desde la atención al público hasta al área de preparación de las comidas.</p>	
-------------------------------	---	--	--

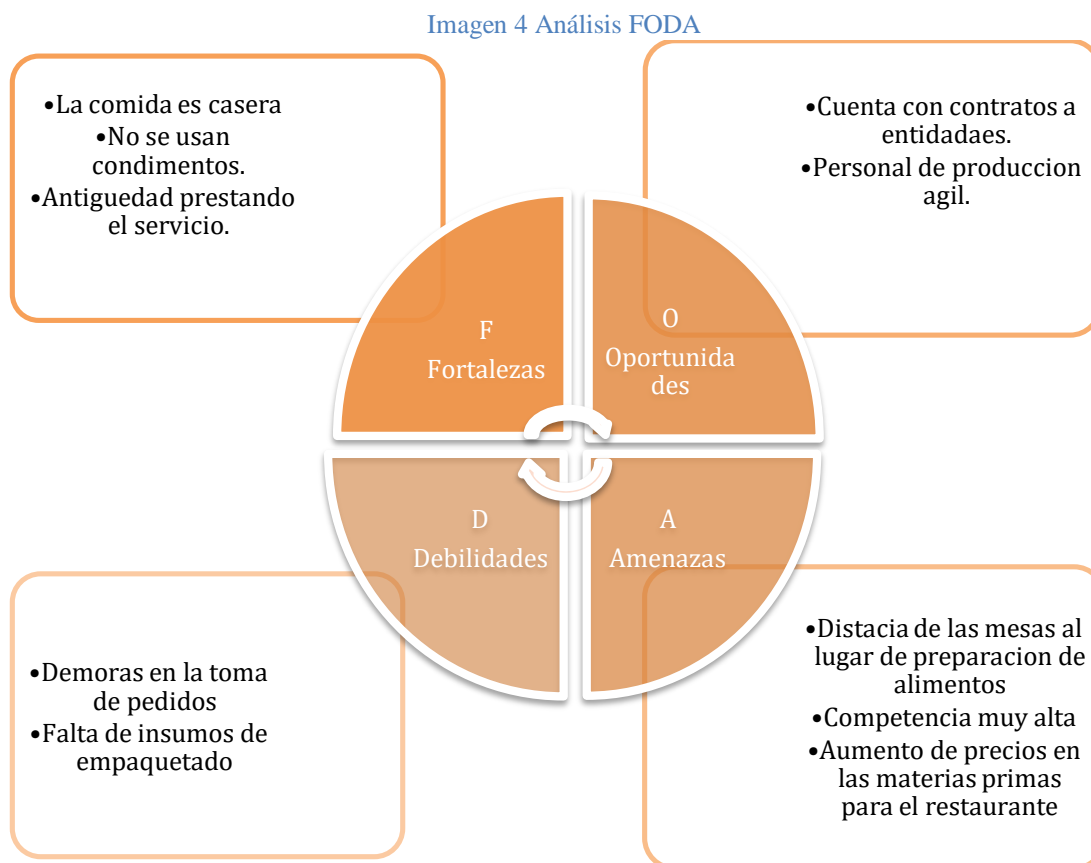
<p><b>PRODUCCION DE LOS ALIMENTOS</b></p>	<p>En la realización de los alimentos cuenta con los materiales necesarios para su preparación.</p>	<p>Los empleados del establecimiento no cuentan con elementos de higiene y sus respectivos uniformes</p>	
<p><b>SOFTWARE DE MANEJO DE CONTABILIDAD</b></p>	<p>Siempre se identifican los gastos y costos directos e indirectos de manera manual.</p>	<p>El restaurante Hellen Parra S.A no cuenta con un software que controle la contabilidad del restaurante.</p>	

<p style="text-align: center;"><b>RECEPCIÓN DE PEDIDOS.</b></p>	<p>Para la recepción de pedidos a domicilio cuenta con un WhatsApp y por medio de llamada.</p>	<p>Los clientes dentro del restaurante son atendidos por las maseras tomando su pedido de manera manual.</p> <p>No tienen un orden de llegada de los pedidos, generando demoras.</p>	  
---	--	--	--

<p><b>INFORMACION DEL MENU</b></p>	<p>Cuenta con variedad de alimentos en el menú para que los clientes puedan escoger lo que deseen.</p>	<p>No se tiene un menú específico para cada día.</p>	<p>Sopa de maíz Principio frijol y lentejas Carne sudada Carne a la plancha Lengua en salsa Cerdo agridulce Cerdo a la plancha Pollo en crema de champiñon</p> <p>Sancocho Principio frijol y habichuela Carne a la plancha Carne sudada Pollo a la cocacola Carne desmechada Cerdo a la plancha Chuleta de cerdo</p> <p>Sopa de pasta Principio frijol y brócoli carne a la plancha carne Sudada Chuleta de cerdo Pollo frito Pollo con verduras</p> <p>Sopa de mondongo Frijol arveja Pollo sudado Res a la plancha Cerdo BBA Carne sudada Pollo apanado</p>
<p><b>DECORACION DEL AMBIENTE</b></p>	<p>Las mesas están bien organizadas.</p>	<p>Se mantiene con una decoración antigua, no se decora en fechas especiales.</p>	

Fuente: Parra (2021).

## 2.2.4 Matiz FODA



Fuente: Parra (2021).

## 2.2.5 Diagrama causa efecto

Para la identificación de las falencias utilizaremos el diagrama causa-efecto, encontrando así las causas que pueden determinar un efecto logrando un conocimiento común de los problemas encontrando: no cuenta un software que permita el manejo de almacenamiento de materias primas, no existe un software para control para el manejo de la contabilidad, pues su control es manejado por medio de anotaciones en cuadernos, Demoras en la entrega del pedido al personal que lo prepara, ya que el trayecto de la mesa a la cocina es considerable y Retrasos en la

entrega de pedidos realizados a domicilio, debido al flujo de pedidos que solicitan los clientes en la hora de medio día (almuerzo).

Imagen 5 Diagrama cauda efecto



Fuente: Parra (2021).

### 2.2.6 Problemas detectados.

En la tabla 3 se relaciona los problemas encontrados en la entrevista, encuesta, formato de observación, matriz FODA, diagrama causa efecto, para proceder a definir las acciones de mejora.



*Tabla 4 Detección de problemas*

<b>PROBLEMAS</b>
Desorden en el almacenamiento.
Baja capacitación de las meseras.
No hay un menú específico para la semana.
Demoras en la atención al público.
Demoras en la entrega de las comidas preparadas.
No cuenta con un software para la contabilidad

Fuente: Parra (2021).

### 2.3 Etapa 3 Recomendaciones de mejora

#### 2.3.1 Método de las 6s.

Para el plan de mejora de los problemas encontrados en el diagnóstico como: Desorden en el almacenamiento, Baja capacitación de las meseras y no hay un menú específico para la semana; se propone apoyarse en el método de las 6s, siendo estas seis actividades secuencias y cíclicas permitiendo la capacitación en el trabajo para generar un cambio en la empresa.

Se comenzará a trabajar en la mejora continua recordando que cada uno es responsable en su lugar de trabajo y toda tarea debe ser realizada de la mejor manera posible.

#### ✓ Seri (Clasificar)

El restaurante Hellen Parra S.A. debe comenzar resolviendo el desorden en el almacenamiento organizando y separando las cosas necesarias de las que no lo son, ya que los objetos innecesarios generaran perdidas de espacio y tiempo.

#### ✓ Seiton (Ordenar)

Luego debe ordenar la materia prima de manera que se facilite el acceso, teniendo una secuencia lógica y frecuencia de utilización, creando así un ambiente de trabajo más agradable, ordenado y productivo; también organizar un menú específico para cada día. se aconseja tener tableros de apoyo para que todos los trabajadores tengan claro lo que se debe hacer de manera instantánea.

✓ Seiso (Limpiar)

Se mantendrá limpio el área de trabajo, eliminando todo lo denominamos innecesario.

✓ Seiketsu (Mantener)

Mantener todo lo anterior establecido para que permanezca la clasificación, orden y limpieza, en las diferentes áreas siendo esta la etapa de mayor dificultad.

✓ Shitsuke (Disciplina)

Se propone reglas para el cumplimiento de la clasificación, orden y limpieza para luego cumplirlas; siendo estas, la clasificación de materia prima por fecha de caducidad, luego realizar el orden alfabético y de importancia de los productos y finalmente mantener todo limpio.

✓ Shuukan (Hbito)

Se debe capacitar al personal para generar un habito dentro de la organización iniciando un camino que consiste en regresar al punto inicial (seiri) volviendo a realizar todo el proceso.

### 2.3.2 Herramienta Trello.

Para mejorar las demoras en la atención al público y las demoras en la entrega de las comidas preparadas en el restaurante Hellen Parra S.A. se propone utilizar un software llamado Trello permitiendo la recepción de pedidos de la mesa hacia el proceso de preparación, por medio de un tablero podemos visualizar los pedidos requeridos por los clientes de la mesa de manera instantánea; se debe instalar tres puntos de equipos (celular, computador, Tablet) donde los trabajadores pueden interactuar con los pedidos para su preparación y posterior cobro del mismo; considerando la estrategia fifo, donde el primero pedido a entrar sea el primero en salir, buscando disminuir las demoras en los pedidos.

### 2.3.3 Excel

Para mejorar la Contabilidad en el restaurante Hellen Parra S.A se propone inicialmente utilizar un programa sin costo como lo es Excel donde podemos realizar una base de datos y un diseño donde podamos ingresar las comidas consumidas diarias por las personas pertenecientes a las entidades que se tienen contratadas y así tener una contabilidad de manera inmediata por día o por mes.

En la imagen 6 se evidencia la socialización de las recomendaciones de mejora a la administradora del restaurante Hellen Parra S.A con el fin de aumentar la productividad y eficiencia el mismo esperando mantener el lugar de almacenamiento ordenado y clasificado, así mismo capacitar al personal para que sepan los cambios que se están presentando, considerando un menú específico para cada día para no tener inconvenientes en la preparación de cada comida al no tener claro que comidas se prepararan en el día y con la implementación de la aplicación Trello se plantea mejorar los tiempos de recepción de pedidos para el momento de preparar los platos y ser entregados a los clientes en el menor tiempo posible teniendo en cuenta que la persona encargada de los cobros sepa lo que consume cada cliente; finalmente se propone usar Excel para la contabilidad de los usuarios que hacen los pagos mensualmente, con esta herramienta podemos tener el consumo mensual de cada uno de los clientes y poder tener la cantidad de dinero que se recibe mensualmente.

*Imagen 6 Socialización*



Fuente: Parra (2021).

### 3 Conclusión

En la primera etapa se realizó la revisión documental de antecedentes e informaciones teóricas obteniendo un conocimiento previo para realizar el análisis del proceso logístico del Restaurante Hellen Parra S.A.

En la segunda etapa se hizo un diagnóstico de la empresa utilizando un formato de entrevista, una encuesta a los clientes, un formato de observación, una matriz FODA, un diagrama causa efecto y por último se realizó una tabla con los problemas encontrados, para realizar un plan de mejora en el restaurante Hellen Parra S.A.

En la tercera etapa se realizó un plan de mejora para el restaurante Hellen Parra S.A. iniciando con el método de las 6s para solucionar los problemas encontrados en el diagnóstico más específicamente en el desorden en el almacenamiento, baja capacitación de las meseras y falta de un menú específico para la semana, luego se propone utilizar la herramienta Trello para que no se presenten demoras en la atención al público y las demoras en la entrega de las comidas preparadas y finalmente se plantea utilizar el programa Excel para llevar a cabo la contabilidad de la empresa.

A nivel general se concluye que es importante analizar el proceso logístico de las grandes o pequeñas empresas con el fin de estandarizar los procesos, innovar sus estrategias de operación y garantiza que se eliminen las deficiencias y las pérdidas de los clientes, logrando posicionar en este caso el restaurante Hellen Parra S.A con un excelente servicio.

#### 4 Bibliografía

BALLESTEROS RIVEROS, D. (Junio de 2008). IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA.

Obtenido de file:///C:/USER/Downloads/Dialnet-

ImportanciaDeLaAdministracionLogistica-4749451.pdf

Calatayud, A., & Katz, R. (2019 ). Cadena de suministros 4.0: mejores prácticas internacionales y

hoja de ruta para América Latina . Obtenido de

[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena\\_de\\_suministro\\_4.0\\_](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena_de_suministro_4.0_Mejores_pr%C3%A1cticas_internacionales_y_hoja_de_ruta_para_Am%C3%A9rica_Latina_es.pdf)

[Mejores\\_pr%C3%A1cticas\\_internacionales\\_y\\_hoja\\_de\\_ruta\\_para\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_es](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena_de_suministro_4.0_Mejores_pr%C3%A1cticas_internacionales_y_hoja_de_ruta_para_Am%C3%A9rica_Latina_es.pdf)

[.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena_de_suministro_4.0_Mejores_pr%C3%A1cticas_internacionales_y_hoja_de_ruta_para_Am%C3%A9rica_Latina_es.pdf)

Campos , G., & Lule, N. E. (Enero-junio de 2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO

DE LA REALIDAD. México. Obtenido de file:///C:/USER/Downloads/Dialnet-

LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). Logística Empresarial. Obtenido de

[http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica\\_empresarial.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf)

Díaz Delgado, K. D. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Compra para el Restaurante "Mesón

de la Plaza". Santa Clara. Obtenido de

[https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8069/TD%20K%C3%A1terin%](https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8069/TD%20K%C3%A1terin%20Denia%20D%C3%ADaz%20delgado%20%2825-05-2016%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[20Denia%20D%C3%ADaz%20delgado%20%2825-05-](https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8069/TD%20K%C3%A1terin%20Denia%20D%C3%ADaz%20delgado%20%2825-05-2016%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[2016%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8069/TD%20K%C3%A1terin%20Denia%20D%C3%ADaz%20delgado%20%2825-05-2016%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Edraw. (11 de 02 de 2021). Método 6M para el Análisis de Causa y Efecto. Obtenido de

<https://www.edrawsoft.com/es/6m-method.html>

GARCÍA SANTIAGO, F. A. (enero-junio de 2006). La Gestión de Cadenas de Suministros. Mérida,

Venezuela.

- GARZON GUERRERO, C. C., & SALAZAR VIDAL, M. C. (2012). DISEÑO DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS PERUANOS EN BOGOTA A TRAVÉS DE LA EMPRESA PRAKXON LOGÍSTICA. BOGOTA, D.C., COLOMBIA. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10331/GarzonGuerreroCindy2013.pdf;sequence=1>
- GUTIERREZ GONZALEZ, D. C., & RIVILLAS LÓPEZ, S. (2015). PROPUESTA DE MEJORA PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS EN UNA CADENA DE RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS POR MEDIO DE CÓDIGOS DE BARRAS. SANTIAGO DE CALI, COLOMBIA. Obtenido de [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1134/PROPUESTA\\_MEJORA\\_CONTROL\\_INVENTARIOS\\_CADENA-RESTAURANTES-COMIDAS\\_RAPIDAS\\_CODIGO\\_BARRAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1134/PROPUESTA_MEJORA_CONTROL_INVENTARIOS_CADENA-RESTAURANTES-COMIDAS_RAPIDAS_CODIGO_BARRAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- LABORDE RIVERA, H., & PARODY SANTRITC, L. (2018). PROPUESTA DE MEJORA EN PROCESOS LOGÍSTICOS DE LAS CADENAS MCDONALDS Y SUBWAY -SANTA MARTA PARA MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. SANTA MARTA, COLOMBIA. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17585/1/2018\\_propuesta\\_mejora\\_procesos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17585/1/2018_propuesta_mejora_procesos.pdf)
- Machado Salvador, C. E. (2017). Diseño e implementación de un modelo logístico para mejora del proceso de compras en una cadena de restaurantes. Lima, Peru. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323346325.pdf>
- MONTERROSO, L. (s.f.). El proceso logístico y la gestión de la cadena de Abastecimiento. Obtenido de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- Murillo Torrecilla, J. (s.f.). LA ENTREVISTA. Obtenido de [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL RESTAURANTE HELLEN PARRA S.A UBICADO EN PUERTO ASÍS PUTUMAYO*

Ponce Talancón , H. (enero-junio de 2007). LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN DIVERSAS ORGANIZACIONES.

Xalapa, México.

Universidad de Champagnat. (10 de julio de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-causa-efecto/>

Universidad Militar Nueva Granada. (s.f.). INTRODUCCIÓN A LA LOGÍSTICA. Obtenido de

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_1/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_1/DM.pdf)

Vargas Collantes, J. D., & Corbetto Lezama, F. (Julio de 2019). “La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de los comensales de comida saludable en el distrito de San Isidro en el periodo 2019”. Lima. Obtenido de

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2928/Jose%20Vargas\\_Francisco%20Corbetto\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2928/Jose%20Vargas_Francisco%20Corbetto_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

William, H. (noviembre de 2013). *blogspot*. Obtenido de [http://fiapi-](http://fiapi.blogspot.com/2013/11/concepto-japones-de-las-6-s.html)

[pe.blogspot.com/2013/11/concepto-japones-de-las-6-s.html](http://fiapi.blogspot.com/2013/11/concepto-japones-de-las-6-s.html)