

**Análisis de la cadena de suministros del restaurante JuanK Parrilla ubicada en la
ciudad de Bogotá D.C**

Autor

CARLOS LEONARDO GALVIS MALDONADO

Director

AMÉRICA ELIZABETH RAMÍREZ MONCADA

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, 6 MAYO 2022**

Tabla de Contenido

1.	Introducción	7
2.	Investigación Documental	9
2.1.1	Cadena de Suministro	9
2.1.1.1	Planeamiento de la Cadena de Suministro	9
2.1.1.2	Planeamiento de la Demanda	10
2.1.1.3	Gestión de Inventario del Vendedor	10
2.1.1.4	Cumplimiento de la orden de pedido	10
2.1.2	Logística	11
2.1.3	Proveedores	12
2.1.4	Aprovisionamiento	14
2.1.5	Almacenaje	15
2.1.6	Fabricación / Producción	16
2.1.7	Distribución y Entrega	17
2.1.8	Antecedentes investigativos	18
3.	Análisis de los proveedores	21
3.1	Aprovisionamiento	21
3.1.2	Proveedores	21
3.1.2.1	Calipso / La Cabaña	22
3.1.2.1.1	Solución Posible	23
4.	Análisis de almacenamiento de materia prima y transformación producto final	26
4.1	Almacenamiento	26
4.1.1	Propuesta de Mejoramiento	30
4.2	Producción	33
4.2.1	Propuesta de Mejoramiento	35
5.	Análisis de Satisfacción del Cliente	35
5.1	Encuesta	36
5.1.2	Resultados	38
6.	Conclusiones	45
7.	Bibliografía	47

Lista de tablas

<i>Ilustración 1,</i>	8
Ilustración 2 Flujo de información en la cadena de suministro	11
Ilustración 3 Diagrama del Ciclo Logístico. Fuente: Ortiz, Mercedes, (2007).....	12
Ilustración 4 Como elegir un proveedor	14
Ilustración 5 Almacenaje Alimenticio	16
Ilustración 6 Entrega alimenticia	18
Ilustración 7 Diagrama de flujo Proveedores.....	25
Ilustración 8 Almacenamiento externo	27
Ilustración 9 Almacenamiento Gaseosas	27
Ilustración 10 Almacenaje	28
Ilustración 11 Nevera de almacenaje	28
Ilustración 12 Nevera de Almacenaje	29
Ilustración 13 Tabla metodología 5S	33
Ilustración 14 Tabulación datos	38
Ilustración 15 Tabulación datos	39
Ilustración 16 Tabulación datos	39
Ilustración 17 Tabulación datos	40
Ilustración 18 Tabulación datos	40
Ilustración 19 Tabulación datos	41
Ilustración 20 Tabulación datos	41
Ilustración 21 Tabulación datos	42
Ilustración 22 Tabulación datos	42
Ilustración 23 Ilustración Tabulación datos	43

Análisis de la cadena de suministros del restaurante JuanK Parrilla ubicada en la ciudad de Bogotá D.C

Resumen

En la realización de esta monografía se documentó información acerca de la cadena de suministros en la Hamburguesería Juank Parrilla ubicada en la ciudad de Bogotá; en la elaboración de esta monografía nos basamos en una serie de estepas o fases, que nos permiten dar a conocer , entender, la importancia que da la cadena de suministro en las empresas y mas en los restaurantes de comida, y como aplicando ciertas herramientas de ingeniería podremos mejorar aspectos críticos en la cadena de suministro para la mejora del restaurante.

En la primera etapa de esta monografía contamos con una recolección de información a través de las diferentes bases de datos, monografías, artículos, y tesis de grados; describiendo términos relevantes acerca de la cadena de suministros dándonos a entender aspectos importantes en el desarrollo de la monografía y del tema a analizar.

Continuando con la segunda etapa se inició hablando acerca de los proveedores y la forma de aprovisionamiento de la Hamburguesería Juank Parrilla y la forma que lo hace, ponemos en práctica una herramienta para darle solución a una problemática que se dio a conocer con los proveedores y una posible solución.

Posteriormente en la tercera etapa encontraremos la descripción de la herramienta de las 5S, también mostramos una manera posible de aplicarla en el área de almacenamiento mostrando las áreas afectadas y los mejoramientos dentro de la cadena de suministro.

Mediante una herramienta de recolección de datos la encuesta se recopiló información valiosa de los clientes con respecto a la entrega de productos, su calidad, productos más solicitados, perspectiva de tiempos de preparación y servicio al cliente esta información nos dio una perspectiva acerca de una de las etapas fundamentales dentro de los aspectos de la cadena de suministro.

Palabras clave: Etapas, Cadena de Suministro, Información, Bases de datos, Herramientas.

Abstract

In the realization of this monograph we document information on the subject of the supply chain in the Hamburguesería Juank Parrilla located in the city of Bogotá; in the elaboration of this monograph we rely on a series of stages or phases, which allow us to know, understand, the importance that gives the supply chain in companies and more in food restaurants, and how applying certain engineering tools we can improve critical aspects in the supply chain for the improvement of the restaurant.

In the first stage of this monograph we had a collection of information through different databases, monographs, articles, and thesis of degrees; describing relevant terms about the supply chain giving us to understand important aspects in the development of the monocracy and the topic to be analyzed.

Continuing with the second stage we started talking about the suppliers and the way of supplying the Hamburguesería Juank Parrilla and the way it does it, we put into practice a tool to give a solution to a problem that was revealed with the suppliers and a possible solution.

Later in the third stage we will find the description of the 5S tool, we also show a possible way to apply it in the storage area showing the affected areas and the improvements within the supply chain.

By means of a data collection tool the survey we extracted valuable information from the customers regarding the delivery of products, their quality, most requested products, perspective of preparation times and customer service, this information gave us a perspective about one of the fundamental stages within the supply chain aspects.

Key words: Stages, Supply Chain, Information, Data bases, Tools.

1. Introducción

La necesidad fundamental de la cadena de suministro es satisfacer al cliente, comúnmente cuenta con tres partes, el suministro se encarga del donde, del cómo se obtiene los suministros y materiales para la elaboración de los productos, la fabricación convierte toda la materia prima en el producto terminado, la distribución se asegura de llevar el producto final al consumidor, no obstante, vale aclarar dentro de estas etapas la importancia y la configuración de los proveedores, transportistas, fabricantes y clientes (Carreño, 2017).

Para la industria de la comida la cadena de suministro de los restaurantes requiere una entrada constante de materia prima que depende del nexo con proveedores y distribuidores especializados en el servicio de suministro de alimentos y de otros recursos claves, las nuevas tecnologías y la automatización son actualmente un aporte infaltable en la logística y cadena de suministro de alimentos (Adolfo Joseph, 2017).

La presente investigación pretende analizar el restaurante Juank Parrilla, desde los aspectos de la cadena de suministro, teniendo en cuenta su tamaño en el mercado actual, sus necesidades observando sus proveedores, la forma de fabricación y tiempos de entrega al cliente final, se describe el mapeo de la cadena de suministro implementada por el restaurante para la fabricación de sus productos.

La mejor forma de identificar errores o problemas en la línea de la cadena de suministro se debe iniciar con la obtención de datos acerca de sus proveedores, continuando con el análisis de almacenamiento, fabricación y transformación de su materia prima a sus productos finales y de igual forma la entrega de al cliente final.

Con el fin de alcanzar el objetivo de la investigación las fases se encuentran estructurada de la siguiente manera:



Ilustración 1 Fases, Fuente: Elaboración Propia

2. Investigación Documental

Como principio primordial para dar un inicio a esta monografía, se lleva a cabo la fase inicial la documental, aquí se explorarán los conceptos y su importancia dentro del sector de los restaurantes; Los antecedentes bibliográficos son fundamentales ya que se pueden tomar como base inicio a las investigaciones, basándose en investigaciones que se han realizado y los resultados que se han tenido de dichas investigaciones.

2.1.1 Cadena de Suministro

Una cadena de suministro se compone de todas las partes involucradas (Clientes, proveedores, fabricantes, componentes y materia prima), directa o indirectamente, para satisfacer la petición de un cliente, incluye no sólo al fabricante y los proveedores, también a los transportadores, almacenistas, vendedores al detal, también a los mismos clientes.

El objetivo de toda cadena de suministro debe ser maximizar el valor total generado, El valor también conocido como superávit de la cadena de suministro que genera, una cadena de suministro marca la diferencia entre lo que el cliente paga por el producto final y los costos en que incurre la cadena para cumplir con el pedido. (Gabriel López Nava, 2014).

2.1.1.1 Planeamiento de la Cadena de Suministro

Se utiliza particularmente para realizar el pronóstico de la demanda del Cliente y ajustar la velocidad y el flujo de la producción de acuerdo al pronóstico, la simulación de la demanda se ejecuta utilizando los datos históricos de tendencia y promociones previstas. para definir cómo los cambios de comportamientos en el mercado demostraran una afectación en los requerimientos de inventario en el futuro.

2.1.1.2 Planeamiento de la Demanda

La configuración de la planeación de la demanda mejora la asertividad de los pronósticos con respecto a la demanda potencial o necesaria, reduciendo la variación en los datos y disponibilidad de datos para que encuentren en las bases de datos en el tiempo actual, la previsión multidimensional nos da acceso a los usuarios ver toda información a través de diferentes filtros en el mercado, el tiempo o el cliente y ejecutar una serie de simulaciones del tipo qué pasaría si para proyectar la demanda futura.

2.1.1.3 Gestión de Inventario del Vendedor

El sistema de gestión de inventarios brinda a los proveedores la capacidad de controlar y reponer el inventario del comprador. Las variadas opciones de comunicación, tales como XML, portales de internet y correo electrónico, ayuda a los participantes de negocios a aumentar la visibilización del negocio. Con los compradores podemos automatizar los informes de los inventarios a medida que las ventas de los productos se realizan y los proveedores nos pueden responder con notificaciones de envío y facturas (Sunil Chopra y Peter Meindl, 2013).

2.1.1.4 Cumplimiento de la orden de pedido

Como funcionalidad de esta etapa nos ayudara a los responsables de la cadena de suministros a disminuir cumplir los tiempos de entrega de los pedidos solicitados, en lo que nos puede resultar en el mejoramiento de aseguramiento del flujo de caja. El sistema puede determinar si es mejor la fabricación a pedido o un desarrollo de ingeniería es la mejor solución para cada producto. Después de terminar cada pedido, el software hace un

seguimiento de las órdenes pendientes de pago a través de procesos de reconocimiento de ingresos.

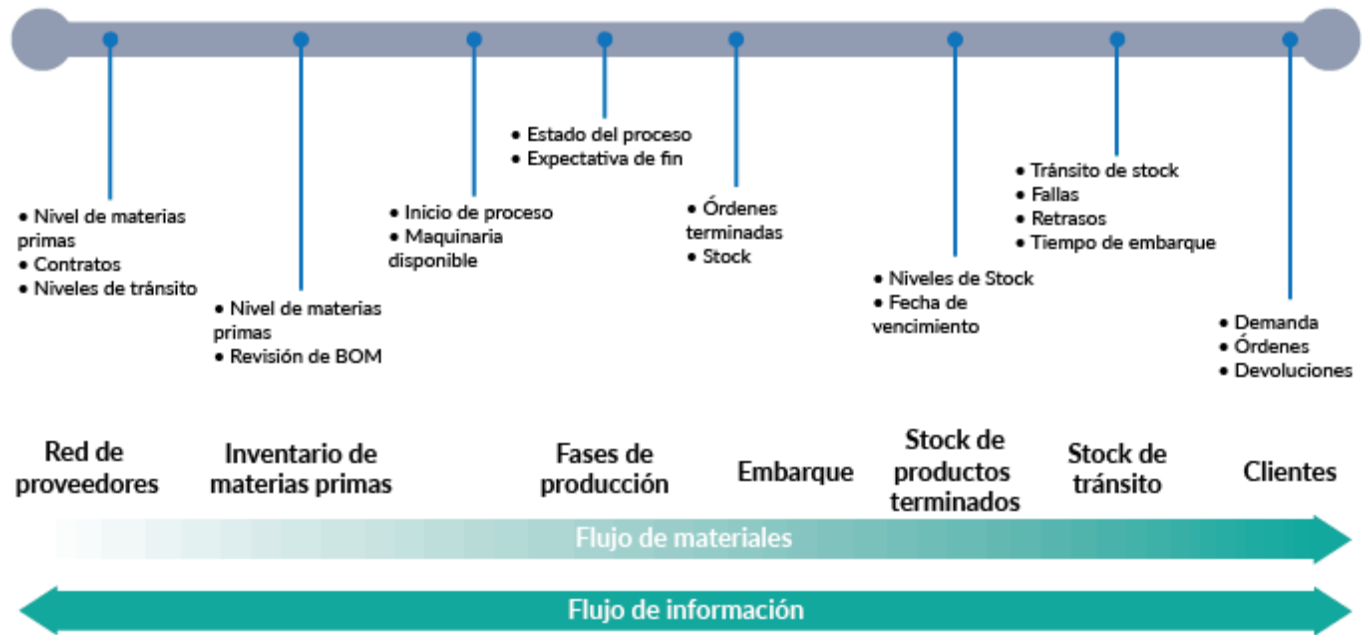


Ilustración 2 Flujo de información en la cadena de suministro, Fuente: <https://www.evaluandoerp.com/scm-que-es-cadena-de-suministro/>

2.1.2 Logística

Tomado la logística como una actividad en la empresas cuyo objetivo fundamental en su funcionamiento es la planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con el ingreso o flujo de materias primas, productos ensamblados o semi ensamblados y productos terminados, desde su compra inicial hasta el consumidor final, dentro de la cadena de suministro, la logística sirve para la planificación, gestión y control del almacenamiento de bienes y servicios, así como los servicios necesarios y el movimiento de información generada por la actividad realizada, que va desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo, y cuyo principio es cubrir la demanda de los consumidores (Aguirre, Antonio, 2015).

Según (Kasilingman,2006) las actividades programadas logísticamente deben aportar valor a la cadena de suministro de todo tipo de empresas productivas e incrementar su competitividad y valor, es decir, la logística se puede mirar como una aplicación para aumentar la competitividad tanto de empresas productivas como de empresas de servicios Incluso las organizaciones que prestan servicios intangibles necesitan del apoyo de la logística.



Ilustración 3 Diagrama del Ciclo Logístico. Fuente: Ortiz, Mercedes, (2007)

2.1.3 Proveedores

Con la selección de proveedores se toma una decisión estratégica con alto impacto en el desempeño de la organización. (Sarache, W. Castrillón O. y Ortiz L. (2009), en este sentido, se considera necesario definir el papel para los proveedores, en pro del desarrollo

estratégico, dado el compromiso en las relaciones de cooperación y la integración de los procesos de negocios, Jiménez Nicholls. (2019).

El autor Luna, I. (2009) De acuerdo con lo mencionado, se asume que las redes de proveedores también son necesarias en el diseño, distribución y gestión de marcas, de manera que se cuente con la flexibilidad pertinente para ajustarse, adaptarse y provocar cambios en la demanda, mediante la organización de la logística de la cadena.

En términos en general, los proveedores son los que nos vende un bien o prestan un servicio. De esta definición se incluyen a quienes nos prestan servicios laborales, a quienes se llama empleadas. Y no se ve necesario que el cliente sea una empresa u organización. También pueden ser perfectamente un particular. Es decir, es el concepto recíproco del cliente. Somos los proveedores de nuestros clientes y clientes de nuestra empresa.



Ilustración 4 Como elegir un proveedor, Fuente: <https://liderdelemprendimiento.com/wp-content/uploads/2019/10/C%C3%B3mo-elegir-buenos-proveedores.jpg>

2.1.4 Aprovisionamiento

Las actividades necesarias para obtener las materias primas y los subproductos necesarios para la realización o fabricación de los productos que serán vendidos. En esta parte de la cadena de suministro es importante tener bien planificado e identificados la disponibilidad de los materiales, la cantidad de estos y los tiempos que se requieren para su obtención (Pérez, A, 2015).

El autor (Arrieta, 2014) el significado de aprovisionamiento está asociado al punto de pedido, cuando el stock de una cierta referencia se sitúa por debajo de un nivel previamente definido (mediante el Modelo de Wilson), debe entonces lanzarse una orden de compra o reabastecimiento para evitar que se produzca una rotura de stock, que

implicaría una pérdida de ventas o incluso detener la producción. Por esta razón, la gestión del aprovisionamiento es crucial para el desarrollo del negocio.

A partir de la demanda de un producto, lo que costa realizar un pedido y lo que coste almacenarlo se puede determinar la cantidad necesaria del pedido mediante la siguiente fórmula matemática planteada por RH WILSON.

$$Q = \sqrt{\frac{2 \times K \times D}{G}}$$

Q: Cantidad óptima de pedido

D: Demanda anual de la materia prima

K: Costo de realizar cada pedido

G: costo de almacenamiento de una unidad en una cantidad de tiempo determinado

2.1.5 Almacenaje

La fase central de la cadena de suministro, el almacenaje consta en el manejo temporal de mercancías, manteniéndolas un control de calidad y cantidad en un espacio determinado, formando el flujo de entrada y salida sea rentable para la empresa. En esta fase entran muchos aspectos que pueden mostrar la diferencia entre una gestión eficiente de la cadena de suministro y las actividades de una empresa o el mal manejo derivado de un negocio. Los almacenes y/o centros de distribución son el eje de este principio.

Una manera correcta de gestión nos ayudara a prever posibles picos de producción o cambios de la demanda y su influencia en el stock y su gestión. Al mismo momento, la gestión de almacenaje tendrá en cuenta los costes de almacenamiento y provisión para

evitar el encarecimiento del producto o el servicio final, También garantizando una respuesta coherente a distintos niveles de demanda y manteniendo los inventarios en los niveles que exige el negocio. Donde será clave la óptima elección del tipo de método de estantería industrial a instalar en el almacén o bodega (Bull,2019).



Ilustración 5 Almacenaje Alimenticio

Fuente: data:image/jpeg;base64,/9j/4AAQSkZJRgABAQAAQABAAD/2wCEAAkGBxUUEsYUFBQXFxYYGhwZGhkZ

2.1.6 Fabricación / Producción

En este momento incluimos todos aspectos acerca de los procesos relacionados con la creación y elaboración del producto, con esto se quiere decir las operaciones necesarias para la transformación de las materias primas en productos y su fabricación en masa. La mejor forma de optimización del proceso industrial juega un papel diferencial en establecer una estandarización de la operación y, por tanto, en un ciclo más ágil y efectivo (Morgan, 2018).

(Melé, 2019) Nos indica un proceso de producción consta de un grupo de actividades orientadas a la transformación de un bien o un servicio, dicho de otra manera, en un proceso de productivo es un sistema de pasos o acciones que se encuentran relacionadas entre sí y cuyo objetivo fundamental no es otro que el de transformar elementos, sistemas o procesos.

El proceso de fabricación se puede denotar a la producción de objetos mediante medios mecánicos o que implique la construcción o la elaboración de algo, mediante una gestión por procesos adecuada se puede lograr mediante mejoras en el desempeño de las tareas que llevamos a cabo, lo que supone reducir los errores.

Con la anterioridad en el principio o al comenzar el proceso de producción, es necesario realizar una planificación clara de la producción, considerando la cantidad de pedidos o las ventas estimadas, los plazos de entrega, costos y los recursos materiales, económicos y humanos; la planificación es muy importante, ya que debido a la improvisación muchos procesos acaban fracasando (Talldes,2011).

Todo proceso de producción consta de tres fases, para comenzar se inicia con el acopio en esta etapa se tiene en cuenta la cantidad de materia prima que se necesita y se contactan a diferentes proveedores para que se cubra la necesidad del material, la producción es la segunda fase aquí se transforma la materia prima para elaborar el producto final y se realizan los montajes de piezas también se realizan las actividades restantes para fabricar dicho pedido, en la última etapa el procesamiento se acondiciona el producto para ser entregado al cliente final o su distribución (Fernández, 2017).

2.1.7 Distribución y Entrega

(Gabino,2016) Nos habla sobre la etapa final de la cadena de suministro en la que el producto es entregado o llega al cliente final abarcando desde el momento de su salida del almacén o centro de la distribución hasta el momento de la entrega del producto al cliente final, con un único objetivo claro y definido, además de realizar la entrega al destino

final, debería ser que el producto llegara al cliente en buen estado y en los plazos estipulados.

Requiere de una planificación estratégica muy detallada y minuciosa, no se trata solo de hacer llegar una mercancía del punto A al punto B, sino de diseñar un proceso de entrega basado en el máximo ahorro de recursos, rapidez en los tiempos de transporte, control de los vehículos, planificación de las rutas de distribución, entre otros (Gabino,2016).

La clara planificación y el óptimo control del movimiento físico de materiales y productos terminados desde los lugares de fabricación hasta los sitios de consumo, está asociado con la distribución en el campo de la entrega la distribución de una empresa está en estrecha interacción con otra compañía para la adquisición.



Ilustración 6 Entrega alimenticia Fuente:

data:image/jpeg;base64,/9j/4AAQSkZJRgABAQAAQABAAQ/2wCEAAkGBxMSEhUSExMVFhUXGBcWFxgXGRcYG

2.1.8 Antecedentes investigativos

Para la realización de esta monografía se tuvieron en cuenta algunas investigaciones realizadas previamente, dichas investigaciones permitieron tener un conocimiento más amplio a cerca de los conceptos a trabajar y herramientas a utilizar en el análisis del título.

Dentro del desarrollo de esta monografía se utilizaron y aplicaron técnicas de investigación documental con el fin de poder desarrollar de manera clara y completa esta monografía, mediante la consulta de base de datos en las plataformas digitales tales como Google Académico, Scielo, entre otras fuentes, en estas búsquedas encontramos una serie de trabajos de grados, artículos e monografías, donde encontramos toda tipo de información relacionada con el tema a investigar tales como la cadena de suministro, logística y herramientas a utilizar como matiz DOFA, FIFO («primero en entrar, primero en Salir»), El método LIFO («Last-In, First-Out»), que nos ayudaron con el desarrollo de la investigación.

En las investigaciones internacionales se encontraron una serie de investigaciones y trabajos, el artículo titulado “MCDONALD'S CORPORATION: GESTIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTROS SOSTENIBLE” evidenciamos la importación de la cadena de suministro en su plan de trabajo y el gran éxito que se logó con ella, los proveedores fueron una gran parte fundamental para ello en el momento de que pudieron cumplir con la demanda que necesitaron al principio, además encontramos todas las dificultades que se tuvieron al iniciar una cadena de suministro sostenible (Ray a. Goldberg, 2007).

En el trabajo de tesis titulado” RELACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS VERDE Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS RESTAURANTES DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DEPARTAMENTO DE LIMA 2019” nos da a conocer la estrecha relación que existe entre las cadenas de comida con la cadena de suministro y el desempeño organizacional

que se genera en los restaurantes con el fin de apoyar los directores de alimentos y chefs de los restaurantes (Carlos Eduardo, Zoyla y Sabel, 2020).

En la tesis titulada “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO EN PYMES DEL GIRO RESTAURANTERO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY” planteo mediante el uso de herramientas de cadena de suministro se elabora una propuesta de mejora para una pyme restaurantera permitiendo el abastecimiento eficiente de los insumos requeridos utilizando la metodología de planificación colaborativa (Santiago Murillo, José Antonio, 2021).

Con la tesis “LA CADENA DE SUMINISTROS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA CADENA DE RESTAURANTES LA ROCA NÁUTICA S.A.C. LA PUNTA - CALLAO - 2018” el objetivo de estudio se basó en la cadena de suministro ya que aquí empiezan los procesos necesarios para la realización de los platos por los cuales se analizaron cuál es la influencia de la misma en la satisfacción de los clientes (Rivera Palacios, Carolina Del Pilar, 2018).

Como antecedente nacional tenemos el artículo “LA GASTRONOMÍA SOSTENIBLE COMO FACTOR DE MEJORAMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL SECTOR GASTRONÓMICO EN BOGOTÁ COLOMBIA”, se evidencio como identificar si la adopción de este enfoque genera factores de mejoramiento de la cadena de suministro de la industria gastronómica en Bogotá, y a partir de los objetivos definidos, analizó una muestra de establecimientos de comercio bajo una caracterización particular de gastronomía sostenible, con el fin de identificar la existencia o no de evidencia puntual, que permitiera determinar la aplicación de la gastronomía

sostenible desde un desarrollo metodológico que será expuesto en detalle (Susana Buitrago Betancourt, Diego Armando Chitiva Sánchez, 2018).

3. Análisis de los proveedores

En esta etapa de la de la monografía se inició con la investigación de campo en el restaurante Juank Parrilla, en la cual se aplicaron una serie de herramientas las cuales se observarán a medida que vallamos avanzado en la investigación.

Se eligió este restaurante ya que tienen cuatro meses en el mercado y se encuentra en un sector con una alta demanda de sus productos además ha tenido un impacto bastante grande en el mercado, no pasar por alto que también tiene implementado varios aspectos de la cadena de suministros.

3.1 Aprovisionamiento

El aprovisionamiento que realiza Juank Parrilla para sus proveedores son basados en datos de las ventas del día anterior, se utiliza una base de datos en la cual se mantienen las ventas y se hace una comparación con el producto existente en su almacenamiento, para saber que tanto se debe solicitar y comprar.

3.1.2 Proveedores

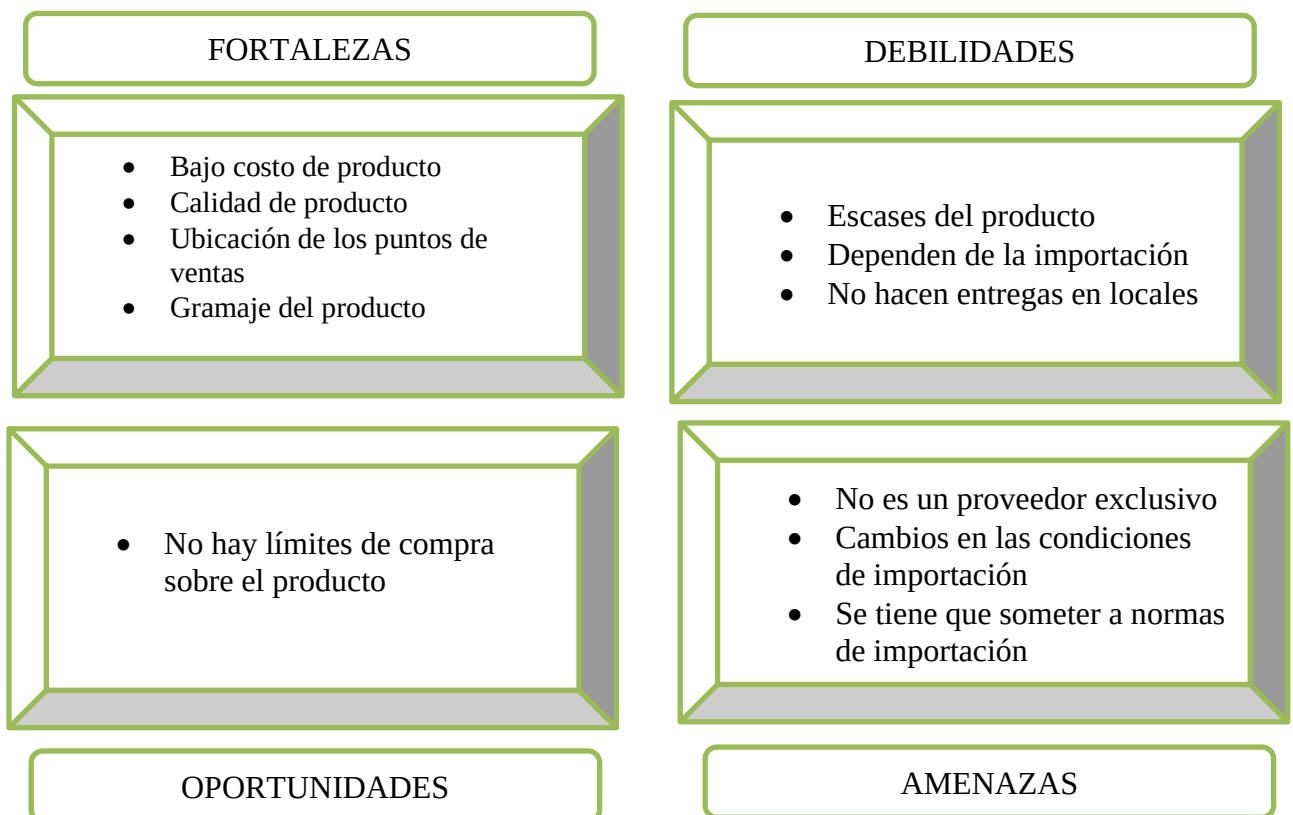
En la investigación de campo realizada a la instalación y se observó que utilizan diferentes marcas para el mismo producto que utilizan como materia prima que posterior a esto será transformado.

Por este motivo se realizo mediante una matriz DOFA el Análisis de los proveedores suministrados por la administración de Juank Parrilla y los datos de cada uno, para poder dar una opinión más clara hacer de la conveniencia de cada uno.

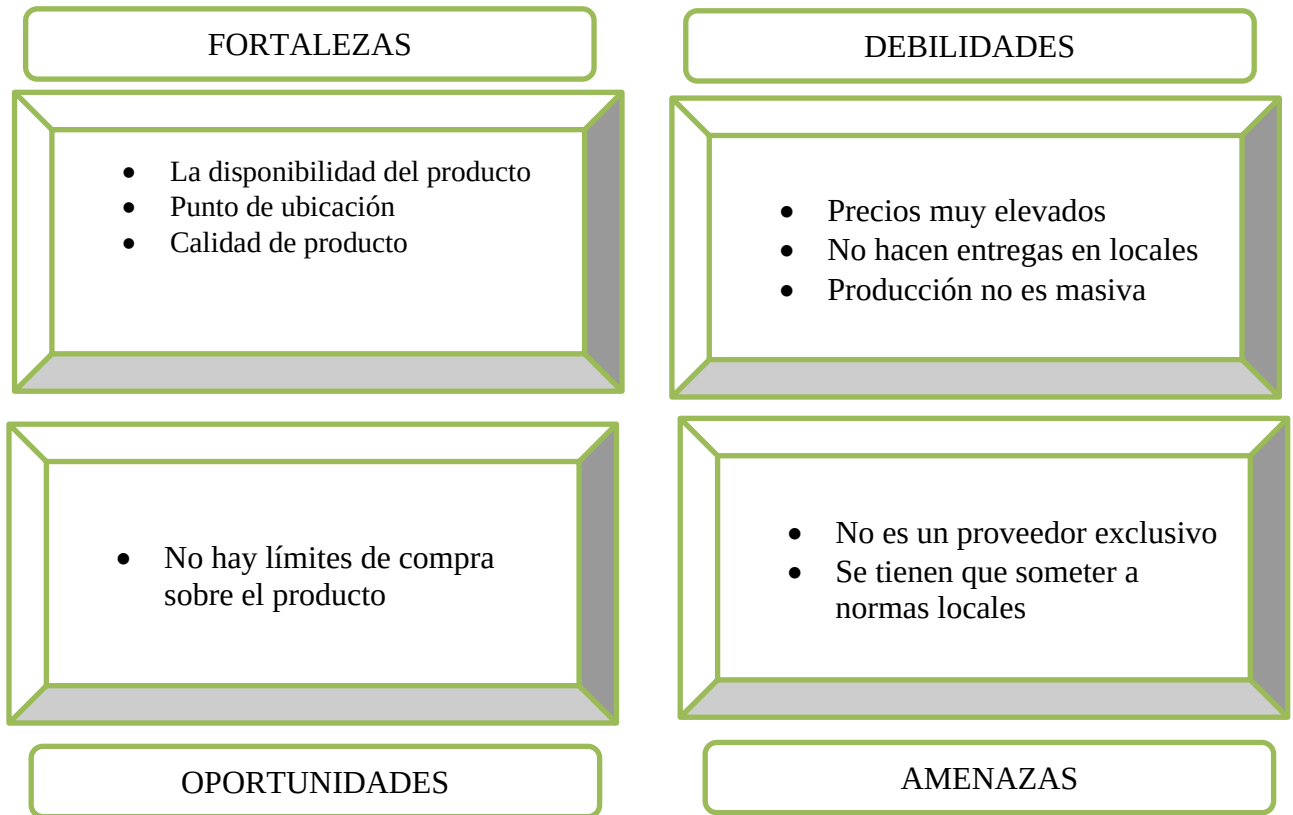
3.1.2.1 Calipso / La Cabaña

En este apartado analizaremos mediante una matriz DOFA a los proveedores de costilla que tiene Juank Parrilla Para dar una opinión mas clara acerca de cada uno, los datos a tener en cuenta son los suministrados por la administración del restaurante.

El primer proveedor a analizar será cera calipso CALYPSO DEL CARIBE S.A. es una empresa que nace en la ciudad de Cartagena en el año 1988, con 28 años de experiencia en el mercado, siendo líder en la investigación, desarrollo y producción de alimentos apanados derivados de Pollo y Pescado; fabricación de hamburguesas, productos de carne y nuestra línea especial de productos congelados importados.



El segundo proveedor a analizar es La Cabaña es un productor local de charcutería este proveedor, este se encuentra en el sector del establecimiento.



3.1.2.1.1 Solución Posible

Una vez realizado el análisis de los dos proveedores teniendo en cuenta cada uno de sus aspectos analizamos que el proveedor que le mas le combinen es el primero CALYPSO DEL CARIBE S.A. ya que es una compañía grande y muy competitiva con respecto al segundo LAS CABAÑAS, pero se le aconseja que cambie la forma de aprovisionarse ya que evidencio que el proveedor tiene una falencia en el momento de aprovisionarse ya que dependen de las importaciones extrajeras.

Además, se pudo observar que seria muy importante que se pudiera aplicar la metodología FIFO ya que como utilizan productos alimenticios perecederos esto le ayudaría a no tener tanto desperdicio por degradación de las verduras, carnes, productos que no se encuentren sellados al vacío y se podría llevar mediante una trazabilidad de cada producto.

También mediante un diagrama de flujo que fue diseñado con el fin de que Juank Parilla pueda observar de mejor manera la forma que ingresa su materia prima y que se realiza hasta el momento que se almacena.

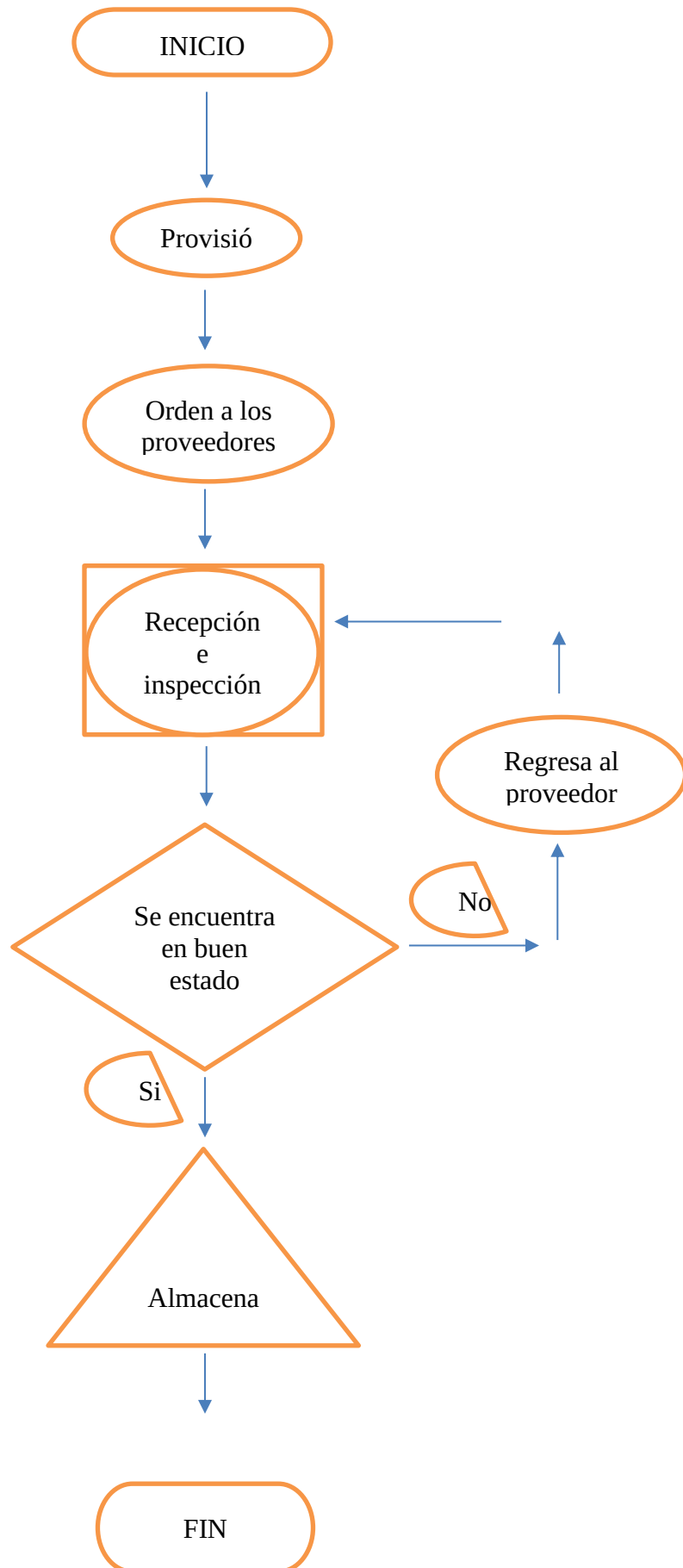


Ilustración 7 Diagrama de flujo Proveedores
Fuente: Autor

4. Análisis de almacenamiento de materia prima y transformación producto final

Una de las maneras más fáciles de identificar errores o problemas es mediante la observación es esencialmente descriptivo realizado por el investigador mediante el empleo de sus propios sentidos de los hechos significativos tal como son o como tienen lugar espontáneamente en el tiempo en que acaecen y con arreglo a las exigencias de la investigación (Mathin,2019).

4.1 Almacenamiento

En nuestra investigación de campo realizada en las instalaciones de JuanK Parrilla utilizamos el método de observación con el fin de poder identificar los problemas pasados por alto por la administración y trabajadores, con el fin de identificar los aspectos importantes a mejorar se analizaron todos los puntos de almacenamiento del restaurante.

En las siguientes ilustraciones se mostrarán los puntos de almacenamiento observados donde un pequeño análisis para dar una posterior posible solución.

En esta primera ilustración observamos una nevera que se utiliza como almacenamiento de los productos que necesitan refrigeración de manera externa esto significa que no se encuentra en el local debido a que no hay suficiente espacio en el local aquí se guardan productos que no son esenciales en la producción.



Ilustración 8 Almacenamiento externo Fuente: Autor

En esta imagen es el lugar donde tienen el almacenaje de las gaseosas observamos que se encuentran almacenados con hoyas y otros elementos de preparación obstaculizando el acceso a estos ´productos de una manera ágil.



Ilustración 9 Almacenamiento Gaseosas Fuente: Autor

Evidenciamos en estas fotos como se encuentra organizado los implementos de producción con la materia prima no se tiene un área específica o separada para estos productos.



Ilustración 10 Almacenaje Fuente: Autor

Aquí visualizamos una nevera donde se encuentran los productos empacados al vacío, Carnes, salchichas, se nota que se encuentra casi totalmente llena pero no está organizado por productos se encuentran combinados.



Ilustración 11 Nevera de almacenaje Fuente: Autor

En esta última imagen encontramos una nevera de refrigeración y congelación donde se almacena todas las materias primas que llegan después de ser descargadas por el proveedor a demás también se guarda el material transformador para que sea utilizado en la producción, se evidencia que hay productos sin marcar y n hay una organización clara.



Ilustración 12 Nevera de Almacenaje Fuente: Autor

Una vez observado y analizados cada una de las ubicaciones de los almacenamientos vemos que no tienen una organización y un punto específico para almacenar o tener clasificado cada tipo de producto que utilizan, también observamos que no hay suficiente espacio para tener un almacén en conjunto por ese motivo vemos que tiene varios puntos de almacenaje y además utiliza un almacenaje de provisiones externo (fuera del local), por este motivo vemos como solución para estos poder optimizar utilizando la herramienta o metodología de las 5s.

La esencia de la metodología 5s comprende la necesidad por alcanzar una mejora continua a través de su objetividad de eliminar toda actividad que no genere valor y reducir los desperdicios generados por los procesos, para poder lograr beneficios utilizando esta

metodología se hace necesario aplicar en Juank Parrilla la metodología de las 5S y así mejorar la gestión de inventarios en los almacenamientos.

De la siguiente forma se propone aplicar la metodología de las 5s en el restaurante Juank Parrilla.

4.1.1 Propuesta de Mejoramiento

MÉTODO	CONCEPTUALIZACIÓN	COMO REALIZARLO	BENEFICIOS
SEIRI (CLASIFICACIÓN)	• Separar los productos • Deshacerse de elementos que no tengan utilidad	• Al momento de ingreso de los productos iniciar con un inventariado • Clasificar los de acuerdo a la fecha de ingreso • Observar que elementos son útiles mantenerlos en los lugares de almacenamiento	• Mejora el espacio y hay más lugar • Se controla de mejor forma la cantidad de productos

SEITON (ORGANIZACIÓN)	• Tener la mercancía necesaria para la producción en el lugar más cercano o en el lugar idóneo para su acceso	• De acuerdo a los datos de ventas se podría hacer una organización de los productos más vendidos y se podría organizar estos espacios con los elementos o materia prima necesaria para su elaboración y tenerlos en los lugares más rápidos de observar	• Reducir tiempos de búsqueda • Agiliza el tiempo de producción • Se obtendría más rápido la información de los faltantes para su posterior remplazo
SEITO (LIMPIEZA)	• La Limpieza es este sector industrial es fundamental por eso es muy necesario genera esta cultura ya que es un pilar fundamental en la obtención de los benéficos.	• Al limpiar y retirar los elementos que ya no se necesitan también estamos aportando calidad a los otros métodos • Recoger embaces o elementos no	• Se aumenta con la disminución de cualquier accidente en la cocina. • Se certifica los alimentos con calidad

		necesarios de las zonas que ya no los necesita. • Retirar hoyas trastes de los puntos de producción son muy necesario	• Aumenta con la eficacia de la producción.
SEIKETSU (ESTANDARIZACION)	• establecer normas y procedimientos de actuación limpieza y orden.	• Realizar antes de iniciar operaciones revisiones visuales • Tener listas de chequeo de aseo • Mantener stock de productos básicos	• La mejora continua del restaurante • Se evitaría accidentes • Crecimiento organizacional
SHITSUKE (MANTENER LA DICIPLINA)	• seguir mejorando, fomentar los esfuerzos en este sentido	• Sosteniendo las normas plateadas a través de charlas con los colaboradores o estableciendo como norma básica de operación diaria	• Mejor calidad en el servicio • Reducción de tiempo en limpiezas generale y diarias • El ambiente en que se labora mejoraría

		cada uno de estos métodos a aplicar	
--	--	--	--

Ilustración 13 metodología 5S Fuente: Autor

Esta metodología de las 5S es muy practica en ámbito de la industria de comida porque no solo mejora un área sino que también indirectamente mejora toda la operación por que genera una cultura de mejoramiento, si se llegara a aplicar estos pasos ya descritos anteriormente les ayudaría con la reducción de las falacia observadas, en el almacenamiento se optimizaría los espacios ya que son escasos y se podría aumentar la capacidad tan solo con la organización además se podría dejar de utilizar los almacenamientos externos, además ayudaría a la reducción de perdidas e organización de los inventarios de los productos.

4.2 Producción

Los procesos en los restaurantes son fundamentales, para que tengan un exitoso emprendimiento, ayudan a que la probabilidad de que el negocio vaya bien ya que encada proceso que se intervienen, por eso mimos dentro de la cadena de suministro es muy importante la mejora continua de dichos procesos.

En la investigación de campo se pudo analizar que Juank Parrilla cumplen con las siguientes etapas de produccion en la cocina que son la planificación, La gestión de recusaos, Procesos de produccion y los de medición.

Observando la distribución de planta de la zona de produccion se analizó que está ubicada toda su maquinaria de una forma donde los elementos que los empleados no tengan mucho desplazamiento dentro de la cocina que sus movimientos sean lo más corto posible

Mediante el diagrama de procesos Bimanual es una metodología muy ingeniosa que podría utilizar Juank Parrilla Para reducir sus tiempos de produccion y aumentar las entregas de productos.

[illegible]

4.2.1 Propuesta de Mejoramiento

La posible implementación de un estudio bimanual sería una propuesta de mejora a la producción, estudiar los movimientos del personal que se encuentra en la cocina ayudaría a reducir tiempos y a maximizar los recursos que intervienen en los procesos.

5. Análisis de Satisfacción del Cliente

La encuesta son un método de recolección de datos que parte de una muestra a menudo con un objetivo de generalizar los resultados para un segmento de población mas grande, si bien las encuestas pueden variar en cuanto a su aplicación, la técnica de encuesta es ampliamente utilizada en muchos procesos de investigación ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido (Blanco, Cecilia, 2015).

Para Juank Parilla la satisfacción del cliente es primordial ya que es su fuente de negocio, además conociendo sus comentarios o su opinión se puede llegar a mejoras en el servicio a de mas se puede obtener datos hacer de la precesión de los clientes respeto al restaurante.

Por este motivo se propuso realizar una encuesta a los clientes, realizando pregunta acerca de la calidad de los productos, consumo de productos, el servicio al cliente, se tomó como muestra a vendidos clientes que se encontraban en el local en el momento de servicio.

5.1 Encuesta

Mediante la aplicación de Google Forms se diseñó la encuesta, y se plantearon las siguientes preguntas.

1. Cuantas Veces a la semana asiste al restaurante

- 1
- 2
- 4
- 3
- Otro

2. Como considera la Calidad de los Productos

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente
- Otra

3. Como considera la atención al cliente

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente
- Otra

4. Como considera el tiempo de espera para recibir su producto

- Malo
- Bueno
- Excelente

5. De estos productos que producto consume mas

- Hamburguesa Clásica
- Combo Universitario
- Baldado
- Hamburguesa Americana

6. Como le parece la presentación de los productos en el momento de servir

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

7. Como le parece el ambiente del restaurante

- Muy Frio
- Acogedor
- Incomodo

8. De las siguientes Bebidas cual consumiría mas

- CoCa Cola
- PEPSI
- COLOMBIANA
- Manzana
- Agua

9. Como considera la presentación del personal que lo entendió

- Mal presentado
- Bien presentado

10. En qué estado encontró el local

- limpio
- Sucio

5.1.2 Resultados

Aquí observados que de las 22 personas encuestadas el 45,5% frecuentan el restaurante 1 vez a la semana.

Cuántas Veces a la semana asiste al restaurante
22 respuestas

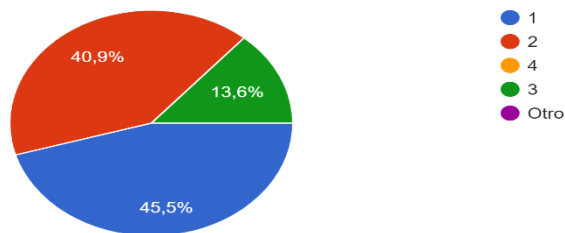


Ilustración 14 Tabulación datos Fuente: Autor

Encontramos que las personas encuestadas consideran los productos un 40.9% buenos que y un 22.7% excelentes.

Como considera la Calidad de los Productos

22 respuestas

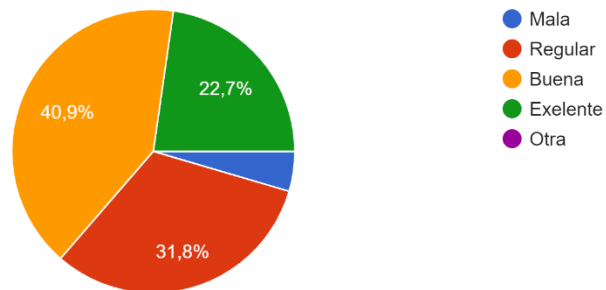


Ilustración 15 Tabulación datos Fuente: Autor

Observamos que el 45% de los encuestados consideran que la atención es bastante buena a compañía del 31,8% que consideran que el servicio es excelente.

Como considera la atención al cliente

22 respuestas

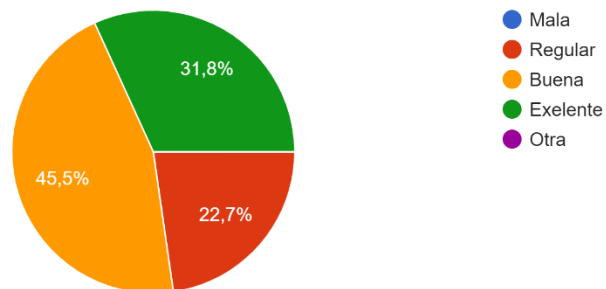


Ilustración 16 Tabulación datos Fuente: Autor

El tiempo de espera con un 72.7% y se encuentran en un promedio de servicio.

Como considera el tiempo de espera para recibir su producto
22 respuestas

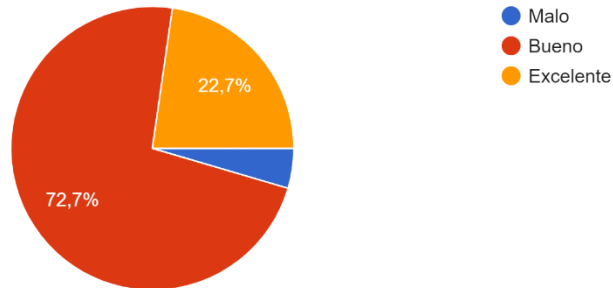


Ilustración 17 Tabulación datos Fuente: Autor

El producto mas solicitado entre los encuestados es el BALDAO con un 61.9% de los encuetados.

De estos productos que producto consume mas
21 respuestas

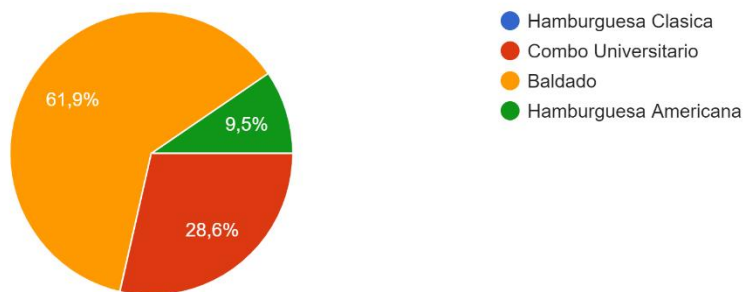


Ilustración 18 Tabulación datos Fuente: Autor

Los participantes consideran que la presentación de los productores es buena con un 54.5%

Como le parece la presentación de los productos en el momento de servir
22 respuestas

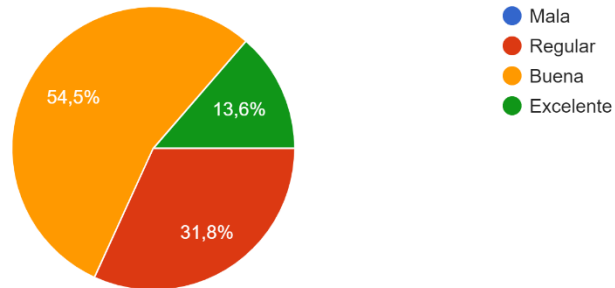


Ilustración 19 Tabulación datos Fuente: Autor

Los Participantes consideran que el ambiente del local es acogedor con un 86.4%

Como le parece el ambiente del restaurante
22 respuestas

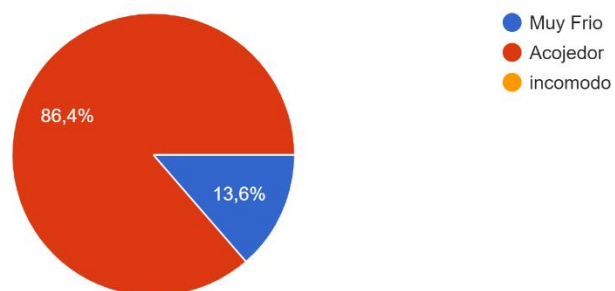


Ilustración 20 Tabulación datos Fuente: Autor

Los Productos más consumidos es la PEPSI con un 50%

De las siguientes Bebidas cual consumiría mas

22 respuestas

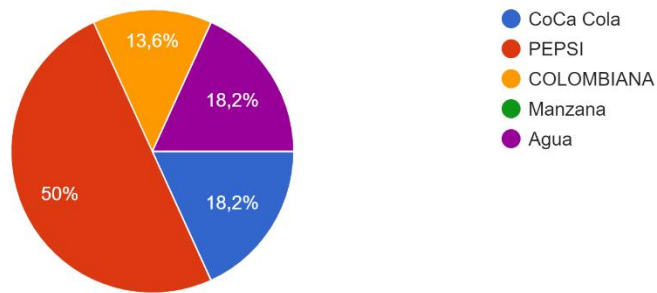


Ilustración 21 Tabulación datos Fuente: Autor

Nos indica que los participantes consideran que la presentación de los empleados que los entienden en muy buena con un 73,7%.

Como considera la presentación del personal que lo entendió

19 respuestas

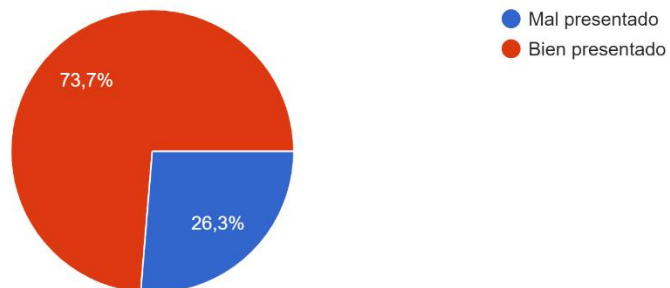


Ilustración 22 Tabulación datos Fuente: Autor

La limpieza del local es muy buena siempre permanece limpia consideran los encuestados con un 90.9%.

En que estado encontró el local
22 respuestas

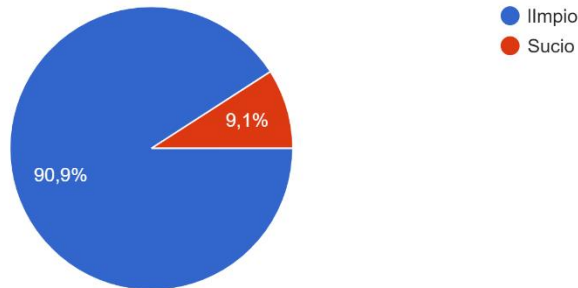


Ilustración 23 Ilustración 22 Tabulación datos Fuente: Autor

Una vez tabulado las respuestas realizadas en la en cuentas podemos denotar que la afluencia de los comensales o clientes es muy a menuda los clientes por los menos asisten una vez a la semana y más del 55% de los clientes asisten más de una vez a la semana esto nos indica el gran impacto que se marcó en el sector, también denotamos que la calidad de los productos está por encima del promedio necesario, se está demostrando la alta satisfacción de los clientes con respecto a los productos, también se analizó que la atención al cliente es muy importante par ellos y también hace parte de la afluencia que se mencionada anteriormente, también acompaña a la calidad el tiempo y la rapidez con que se realizan los productos así lo denotamos con un 72% de los comensales que se sienten es un buen tiempo de espera con sus productos, también comparamos con la base de datos de los productos mas consumidos y concedimos que el baldado y el Combo universitario son los productos mas consumidos por los clientes, además denotamos una tendencia con

respecto a las bebidas denotamos aunque hay mucha bebida azucarada el agua tiene un gran porcentaje de preferencia.

Como referencia importante la limpieza el ambiente y la presentación del local y empleados también influye en la preferencia del local de los clientes hacia el restaurante.

Esta información es muy útil en la cadena de suministro no solo observamos la satisfacción de los clientes sino que también estamos obtenidos datos acerca de los productos más populares, podemos analizar que para esta información es muy útil en la parte del almacenamiento para así poder tener los productos a fabricar de acuerdo a la demanda y poder optimizar espacio, también vemos que los tiempo de entregas no son muy óptimos se podría tomar estas opiniones con el fin de optimizar la producción, en cuestión de servicio al cliente nos indica que los clientes son muy bien atendidos por esta razón hay clientes que viene mas de una vez a la semana al restaurante.

6. Conclusiones

Una vez realizado en el restaurante Juank Parrilla el análisis de la cadena de suministro basándonos en sus proveedores, almacenamiento, parte de su producción y satisfacción al cliente tomados aspectos tanto como logísticos y de aprovisionamiento, en el momento aún no hay un gran número de investigaciones en el área de la comida tanto como locales como internacionales que se basen en la forma o los aspectos necesarios para la mejora en el área de la comida en la cadena de suministro, por otro lado esta industria actualmente está en crecimiento, y son muy pocos los restaurantes formales como informales que toman en cuenta la importancia de la cadena de suministros.

La cadena de suministro se ve implicada en cada aspecto de los restaurantes, desde el momento que empieza la provisión realizada por los restaurantes hacia los proveedores, donde los proveedores toman una gran parte de importación en el momento del inicio de la cadena de suministro de cada restaurante donde los proveedores deben ser competitivos y dejar un valor agregado con cada cliente o restaurante donde el beneficiado sería el restaurante que lo utiliza, posterior a este se pasa como protagonista al almacenamiento y producción de la transformación de la materia prima suministrada por cada proveedor, donde el almacenamiento juega un papel importante en la producción donde la organización del almacenamiento y el justo lugar manifiesta una optimización y un ahorro de tiempo y mejora de calidad, en la producción debemos tener en cuenta nuestro suministro la ubicación y organización de cada uno para completar la tarea a realizar esto es lo que nos intenta mejorar en los aspectos de la cadena de suministro, y como referencia final la entrega al cliente o destino final de productos, esto comienza en la

producción donde se debe tener una óptima elaboración o producción, con aspectos tales que el tiempo sea adecuado en su producción con una calidad excepcional, el empaque en esta industria es un punto crucial ya que aquí se debe mantener la calidad con que sale el producto de su elaboración acompañado del elemento final que es su entrega o lugar de destino con una única finalidad entregar a tiempo y de una muy buena forma y a tiempo en el lugar especificado.

En Juank Parrilla la cadena de suministro no es muy excepcional pero tampoco muy deficiente, este estudio llega con una finalidad que los aspectos expuestos con los proveedores, en su área de almacenamiento, producción y satisfacción al cliente y entrega de producto, se puedan mejorar con la finalidad de que aumente su calidad de servicio, aplicando correctamente cada una de la metodologías planteadas como con los proveedoras donde una matriz DOFA los podría sacar del dilema en los análisis de los proveedores y cual les conviene mas para las necesidades que tienen, aplicando la metodología de las 5s en las áreas indicadas (almacenamiento y producción) traerían un beneficio que podrían reducir sus costos en el almacenamiento, optimización de productos y espacios, y reducir los tiempos de alistamientos diarios, con el estudio Bimanual en el área de producción su aplicación sería idónea ya que es una área donde el uso de las manos los movimientos de cada empleado que laboran en esta área se vería bendiciendo los tiempos de preparación así mismo afectaría de manera positiva el punto mas importante que es el cliente de la manera que se le entregue, el tiempo y la calidad, con la aplicación de las encuestas podríamos tener una base de datos muy importante donde conoceremos los criterios que tienen con respecto al restaurante y las posibles mejoras que se podrían tomar.

7. Bibliografía

- Adolfo Joseph (2017). Supply chain management: (gestión de la cadena de suministro).
Obtenido: <https://www-digitaliapublishing-com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/fulltext>
- Aguirre, Antonio. (2015). Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Página 23.
- Arrieta. (2014). Logística de aprovisionamiento 2ª edición 2021. página 13-41.
- Bull, (2019). Análisis de series de tiempo en el pronóstico de la demanda de almacenamiento de productos perecederos. Capítulo 1, Página 23
- Carreño Solís, Adolfo Joseph (2017). Cadena de suministro y logística, Obtenido de <https://www-digitaliapublishing-com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/fulltext>.
- Carlos Eduardo, Zoila y Sabel. (2020). Relación de las prácticas de gestión de la cadena de suministros verde y el desempeño organizacional de los restaurantes de hoteles 4 y 5 estrellas del departamento de lima 2019.
- Fernández, (2017). Materiales y procesos de fabricación. Vol. 1. Capítulo 2 Pagina 65.
- Gabino. (2016). Distribución Comercial. Universitat Oberta de Catalunya, Maraver Tarifa, Guillermo, Capitulo 3 pagina 23-40.
- Gabriel López Nava. (2014). La cadena de suministro del mezcal del estado de Zacatecas Situación actual y perspectivas de desarrollo.
- Kasilingman. (2006). Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Página 25.
- Luna, I. (2009). Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías.
- Morgan, (2018). El libro impreso y el libro digital. Estudio sobre los modos de producción editorial en el cambio de milenio. Introducción Página 12
- Melé, (2019). El libro impreso y el libro digital. Estudio sobre los modos de producción editorial en el cambio de milenio.

Pérez, A (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. Página 45-50.

Sunil Chopra y Peter Meindl. (2013). Gestión empresarial de la cadena de suministro.

Santiago Murillo, José Antonio. (2021) Diseño e implementación de una cadena de suministro en pymes del giro restaurantero en el área metropolitana de monterrey

Rivera Palacios, Carolina Del Pilar. (2018). La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la cadena de restaurantes la roca náutica S.A.C. la punta - callao – 2018.

Ray a. Goldberg. (2007). McDonald's Corporation: gestión de una cadena de suministros sostenible.

Talldes, (2011). Diseño para la fabricación y ensamble de productos. Página 54-61.

.