



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024.”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Guerra Olortegui, Marisol – Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA – PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Espinoza Rua, Celes Alonso

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Casavilca Maldonado, Edmundo Rafael

Alvarez Valdivia, Enrique Manuel

Ampuero Sanchez, Diana Vanessa


## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Marisol Guerra Olortegui** Identificado (a) con DNI N° **73625987**, perteneciente al Programa de **Administración y Dirección de Negocios**, siendo mi asesor el Sr(a) **Celes Alonso Espinoza Rúa**, identificado (a) con DNI N°: **42750231**, y cuyo código ORCID es **0000-0001-5324-7945**.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado: **“Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024.”**
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 21% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 17, de Diciembre, del 2024.

  
Firma del autor



  
Firma del asesor



## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre, quien me apoya incondicionalmente en cada etapa y decisión de mi vida. A mis hermanos y abuelita por apoyarme y alentarme cada día.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme continuar mi camino como profesional y guiarme en cada paso. A mi profesor Celes Espinoza por su compromiso y guía en este proyecto. Al restaurante Deli Deli por brindarme las facilidades y apoyo para realizar el trabajo de investigación.

## ÍNDICE TEMÁTICO

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL .....	13
1.1. Título del Proyecto .....	13
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.....	13
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación .....	13
Aplicada.....	13
1.4. Localización o alcance de la solución .....	14
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN .....	15
2.1. Planteamiento del problema .....	15
2.1.1 Problema general .....	16
2.1.2 Problemas específicos .....	17
2.2. Justificación .....	17
2.2.1 Justificación teórica.....	17
2.2.2 Justificación metodológica .....	18
2.2.3 Justificación práctica .....	18
2.3 Marco referencial .....	18
2.3.1. Antecedentes .....	18
2.4 Bases Teóricas .....	23
2.5 Definición de términos básicos .....	26

---

2.6 Objetivo general y específicos:.....	27
2.7 Viabilidad.....	28
2.8 Limitaciones .....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	29
3.1 Metodología .....	29
3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	30
3.3 Herramientas de investigación.....	31
3.4 Plan de trabajo .....	35
Fase 1: Creación del Manual de Organización y Funciones (MOF) .....	35
Fase 2: Método Primeros en Entrar Primeros en Salir (PEPS).....	61
Fase 3: Hoja Kardex .....	68
CAPITULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO .....	71
4.1 Estimación del costo del proyecto .....	71
4.1.1. Manual de Organización y Funciones .....	71
4.1.2. Implementación del método PEPS (Primeros en Entrar Primeros en Salir).....	72
4.1.3. Hoja Kardex .....	74
CAPITULO V: SUSTENTO DEL MERCADO .....	76
5.1. Alcance esperado del mercado.....	76
5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio forma de comercialización innovadora .....	76

---

5.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.....	76
5.3.1. Propuesta de valor .....	77
5.3.2. Fuentes de ingresos .....	77
5.3.3. Canales de distribución .....	77
5.3.4. Estrategia de penetración en el mercado .....	77
5.3.5. Actividades productivas propias y externas.....	78
5.3.6. Alianzas .....	78
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	88
ANEXO 1: Informe Turnitin.....	88
ANEXO 2: Registro de Impacto y Resultados .....	89
ANEXO 3: Matriz de Consistencia.....	66
ANEXO 4 : Matriz de Variables .....	69
ANEXO 5: Transcripción de Focus Group .....	71

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Participantes del Focus Group.....	32
Tabla 2: Ubicación de infografías en el almacén.....	65
Tabla 3: Cuadro de MOF.....	72
Tabla 4: Cuadro de costos de PEPS.....	73
Tabla 5: Cuadro de Hoja Kardex.....	74
Tabla 6: Cuadro de Costo Total.....	75

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación del Restaurante Deli Deli.....	14
Figura 2: Organigrama general del restaurante Deli Deli.....	44
Figura 3: Método PEPS.....	64
Figura 4: Flujograma de método PEPS.....	67
Figura 5: Imagen de uso interno del aplicativo.....	68
Figura 6: Imagen de uso del aplicativo.....	69
Figura 7: Imagen de uso interno del aplicativo.....	69

---

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es mejorar la gestión del almacén en el restaurante Deli Deli, en Surquillo 2024. Este trabajo se desarrolla con una base con enfoque cualitativo, cuenta con un tipo de investigación aplicada y presenta un diseño de estudio no experimental.

Se cuenta como unidad de análisis a los colaboradores del área de almacén del restaurante Deli Deli, participaron del focus group el cual ayudo a recaudar información por parte de las respuestas que nos brindaron.

Asimismo, se plantea tres fases para mejorar la gestión en el almacén, la primera fase fue la creación del Manual de Organización y Funciones (MOF) la implementación de este manual significa la distribución y asignación de responsabilidades a cada colaborador.

La segunda etapa fue implementar el método Primeros en entrar Primeros en salir (PEPS) el cual se evidencia que hay un precedente en el almacén y con esta capacitación e implementación de folletos se observa la mejoría en el proceso de almacenaje.

La tercera etapa es sobre la implementación de la hoja Kardex, la cual para hacerlo más accesible los colaboradores se apoyarán con una aplicativo para supervisar de manera exacta el ingreso y salida de los productos.

Se llegó a la conclusión que la gestión del almacén se puede mejorar a través de este plan de implementación de procesos y operaciones.

Palabras clave: Gestión, almacén, MOF, PEPS y KARDEX.

---

## ABSTRACT

The purpose of this research is to improve warehouse management at the Deli Deli restaurant, in Surquillo 2024. This work is developed with a qualitative approach, has a type of applied research and presents a non-experimental study design.

The employees of the warehouse area of the Deli Deli restaurant are counted as the unit of analysis; they participated in the focus group which helped collect information from the responses they gave us.

Likewise, three phases are proposed to improve warehouse management, the first phase was the creation of the Organization and Functions Manual (MOF). The implementation of this manual means the distribution and assignment of responsibilities to each collaborator.

The second stage was to implement the First In First Out (FIFO) method, which shows that there is a precedent in the warehouse and with this training and implementation of brochures, the improvement in the storage process is observed.

The third stage is about the implementation of the Kardex sheet, which to make it more accessible, collaborators will be supported with an application to accurately monitor the entry and exit of the products.

It was concluded that warehouse management can be improved through this process and operations implementation plan.

Keywords: Management, warehouse, MOF, FIFO and KARDEX.

---

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título "Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024." se enfoca en mejorar la gestión del almacén.

Este proyecto de investigación aborda conceptos sobre gestión de almacenes, los cuales se verán aplicado como base para este proyecto, como el método PEPS, el cual será usado para mejorar la rotación de los insumos que se almacenan en el restaurante.

En el primer capítulo se aborda los aspectos de información general de la investigación como el área de desarrollo, actividad económica y localización donde se va a elaborar este estudio de investigación.

En el segundo capítulo se describe la investigación aplicada e innovación, se plantea el problema, se justifica la investigación, se presenta el marco referencial con los antecedentes, se define las bases teóricas y se explica la vialidad para la investigación.

En el tercer capítulo se realiza la metodología y se plantea las 3 fases del plan de trabajo.

Por último, en el cuarto capítulo se desarrolla la estimación del costo del proyecto.

# **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

## **1.1. Título del Proyecto**

Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024.

## **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

La propuesta de mejora se llevará a cabo para hacer un mejor uso de almacenamiento. Implementando nuevos procesos y operaciones en el almacén del restaurante Deli Deli teniendo como base la organización y técnicas de logística para el almacén de los productos e insumos.

Se implementará el Manual de Organización y Funciones, método PEPS y Hoja Kardex. Las técnicas, procesos y operaciones incrementarán un mejor uso de las áreas de almacenaje, reduciendo las mermas y vencimiento de los productos e insumos.

## **1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación Aplicada**

Las implementaciones para el mejoramiento del almacén se aplicarán en el área logístico, una actividad económica importante en la gestión de un restaurante. El comercio tiene como objetivo principal mejorar las técnicas y procesos para almacenar sus productos, adicionalmente reducir pérdidas en insumos y/o productos vencidos.

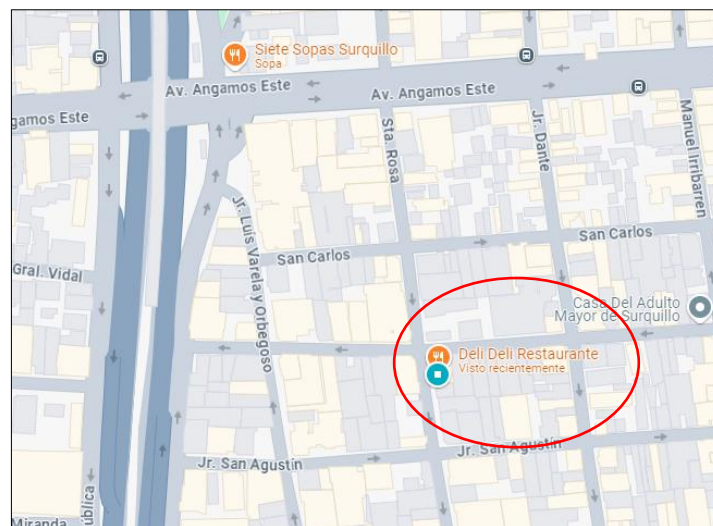
#### 1.4. Localización o alcance de la solución

Por medio de esta investigación se busca brindar una solución al problema de pérdida de insumos, buscando optimizar los recursos de la empresa, gestionar de forma óptima el almacén, supervisar los ingresos y salidas de la mercadería, establecer métodos de inventarios según los insumos y alimentos almacenados.

El proyecto se llevará a cabo en el restaurante Deli Deli. El restaurante se localiza en la dirección Calle Santa Rosa 592 en el distrito de Surquillo.

El restaurante pertenece al rubro de comida criolla, el cual también brinda el servicio de platos especiales, aperitivos, bebidas peruanas y otros platos.

**Figura 1: Ubicación del Restaurante Deli Deli**



*Fuente: Google maps.*

---

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

### 2.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la gestión de un almacén es crucial en la administración de un restaurante.

Revista ASSET (2022. 4 de Julio). La importancia automatizar la gestión de compras de un restaurante. En Asset Actualidad, pp. 1.

"Las entregas llegan nada más empezar el día, mucho antes de que aparezcan los primeros clientes. Hay que contarlas y contabilizarlas para que estén listas para el servicio de comidas."

La recepción de las mercaderías en un restaurante es un factor clave para mantener un flujo de ingredientes e insumos constante.

Al ingresar la mercadería al almacén del restaurante se debe verificar que los productos están en buenas condiciones y verificar la cantidad solicitada, luego de ello se deben ordenar para hacer uso de estos insumos en la preparación diaria de los alimentos.

La buena gestión de almacén es clave para mejorar la experiencia y atención que recibe el comensal.

En Europa identificamos que la entrega de mercadería por parte de los proveedores es un factor clave para producción y preparación de los platos diarios de alimentos.

---

Correa, A. (2010, Octubre (2010)). Gestión de almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). pp. 150. "Maximizar: La disponibilidad de productos para atender pedidos de clientes. La capacidad de almacenamiento y rotación de productos."

Los productos e insumos que se usan para la preparación de alimentos son productos que deben estar disponibles, ordenados y frescos.

La disponibilidad inmediata de estos productos minimiza el tiempo de preparación de algunos alimentos porque al contar de forma rápida y segura con los insumos, la elaboración de estos platos de comida mejora la eficiencia de su preparación.

Al contar con un almacenamiento ordenado, distribuido correctamente y con un método de rotación. Los insumos se mantienen frescos y en óptimas condiciones.

Observamos que, en este libro de Colombia, nos explica de cómo la gestión de almacén maximiza una rotación eficiente de insumos y cómo contar con los productos necesarios incrementa la preparación de los platos de alimentos.

### **2.1.1 Problema general**

¿De qué manera la implementación de procesos y operaciones para optimizar la gestión del almacén influye en un restaurante, Surquillo, Lima 2024?

---

### 2.1.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión de almacenes influye en los procedimientos del restaurante Deli Deli Surquillo, Lima, 2024?
- ¿De qué manera la gestión de almacenes influye en los costos y gastos del restaurante Deli Deli, Surquillo, Lima, 2024?
- ¿De qué manera la gestión de almacenes influye en el abastecimiento del restaurante Deli Deli, Surquillo, Lima, 2024?

## 2.2. Justificación

El restaurante Deli Deli opera con un almacén que cuenta con operaciones y procesos manuales, reduciendo la eficiencia del almacenamiento. Se propone mejorar la optimización del almacén a través de métodos y procesos de almacenamiento.

### 2.2.1 Justificación teórica

La presente investigación se encuentra justificado a nivel teórico ya que enriquece el nivel académico. Esta investigación, orienta a la gestión de almacenes en un establecimiento de comida, para beneficiar a pequeñas y medianas empresas que se desempeñen en ese rubro.

Las variables en esta investigación son dos: la primera es los procesos y operaciones, la segunda variable es la gestión del almacén. Esta investigación busca

---

aportar una mejoraría a estos procesos, haciendo uso de los conocimientos administrativos y de métodos de almacenamiento.

### **2.2.2 Justificación metodológica**

El estudio se encuentra con justificación a nivel metodológico, donde se explica que es la manera más eficiente para incrementar la rentabilidad del establecimiento. Se pondrá en práctica un enfoque cuantitativo, para brindar propuestas de mejora para el negocio. Al poner en práctica este método, usaremos las herramientas de cuestionarios para completar con éxito la investigación.

### **2.2.3 Justificación práctica**

La investigación se justifica a nivel practico, ofreciendo los procesos y operaciones para mejorar la gestión de almacenes, buenas prácticas de inventarios, planificación, organización y reducción de merma, mejorando el beneficio para la empresa.

## **2.3 Marco referencial**

### **2.3.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Nacionales**

Da Silva, S. (2020) realizo un estudio titulado: “Implementación de acciones efectivas para optimizar la rotación de insumos perecibles en San Borja – Lima 2020” del país

---

de Perú. El objetivo de la investigación fue supervisar el stock, establecer índices para contabilizar la mercadería y optimizar la rotación de los insumos del almacén. Para esta investigación se trabajó con una muestra de 12 cafeterías. El estudio fue descriptivo y uso como herramienta la encuesta. Los resultados evidenciaron la reducción del porcentaje de merma en un plazo determinado en la que pusieron en práctica las medidas correctivas.

Cartajena, R. (2019) realizó una tesis titulada "Análisis de la gestión logística del restaurante ají 555 real thai cuisine del distrito de San Borja en la ciudad de Lima-2018" en la ciudad de Arequipa en Perú. La investigación fue descriptiva, haciendo uso de la encuesta para poder medir los tiempos empleados en las actividades operativas. El propósito principal de esta investigación fue analizar la gestión del almacén en áreas específicas como la de compras, abastecimiento e inventario. Esta investigación se aplicó en la muestra de 25 trabajadores y jefes del área. Los resultados obtenidos muestran que la empresa actualmente no cuenta con una gestión adecuada de sus procesos de gestión, por lo cual se recomienda como herramienta primordial el uso de KARDEX.

Hilario, M. (2019) realizó un estudio llamado: "Estrategias para mejorar el control de inventarios en una empresa restaurante, Lima - 2018" del país de Perú. El objetivo general de la investigación es disminuir la merma en el almacén, mejorando la supervisión de las existencias. Como muestra para este trabajo estuvo constituida por el administrador y los jefes de contabilidad. Y se hizo uso de la herramienta de la entrevista. El diseño que se empleó para esta investigación fue mixto. Los resultados

que se obtuvieron de esta investigación recomiendan usar un software para mantener actualizado los inventarios y mantener el orden establecido en el almacén. Haciendo uso de estas recomendaciones se observará la optimización del almacén.

Julca, P. (2022) realizó un estudio llamado: "*Control de inventarios y su incidencia en las mermas y desmedros en el restaurante chifa Thay Shy, Bagua – 2018*" en la ciudad de Pimentel del país Perú. El objetivo general del estudio es aplicar un control de inventarios para el restaurante, reduciendo las mermas que se generan en el almacén y optimizar el control en los costos de producción. La muestra está constituida por el Administrador y contador de la empresa. El diseño que se usa en esta investigación fue el diseño no experimental. el instrumento usado fue la entrevista. Los resultados indicaron que no se cuenta con un control de inventarios eficiente para minimizar perdidas, por lo cual se presenta como solución implementar una clasificación ABC de inventarios y KARDEX, empleando estas medidas se mejora el control de las perdidas.

#### **Antecedentes Regionales:**

López, H. (2019) realizo una tesis titulada "*Manual de procedimientos operativos, administrativos y Logísticos de la empresa eventos y buffet julia, en Puerto Tejada*" del país de Colombia. El objetivo general de la investigación fue elaborar un manual de procedimiento para el área operativa, administrativa y de logística de la empresa Eventos y Buffet Julia. La muestra estuvo aplicada a 42 clientes de la empresa. El diseño que se uso fue descriptivo. El instrumento que se utilizo fue una encuesta para la medición de los tiempos de los empleados en las actividades operativas. Los

resultados obtenidos son el mejoramiento en la productividad de la empresa y eficiencia del personal.

Saltos, V. (2020) realizó una tesis titulada "Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa Restaurante la Cañita" en la ciudad de Quito en Ecuador. El objetivo general proponer un modelo de gestión que mejore los procesos y la gestión del restaurante. La muestra estuvo aplicada al área de jefes y trabajadores, siendo un total de 25 personas. El diseño que se usó fue analítico (transversal). Los resultados obtenidos se recomienda emplear tres sistemas básicos que aporta mejoramiento en los alimentos como el Manual de buenas prácticas de manufactura (BPM), normas HACCP y el estándar ISO 22000.

Santiago, J. (2021) realizó una tesis titulada "Diseño e implementación de una cadena de suministro en PYMES del giro restaurantero en el área metropolitana de Monterrey" en la ciudad de Monterrey en México. El objetivo general es elaborar una propuesta de mejora para permitir el abastecimiento de forma eficiente, implementado la metodología de planificación colaborativa y sistema de reabastecimiento. La muestra estuvo aplicada al tiempo de entrega de pedidos. El diseño que se usó en la investigación fue el descriptivo. Los resultados obtenidos fueron que el 95% muestra una gran confiabilidad en la aplicación de la metodología CPFR.

Daza, Y. (2021) realizó un estudio titulado: "Propuesta de control de inventarios del restaurante Dados Pizza y Parilla" del país de Colombia. El objetivo general del

estudio fue implementar un sistema nuevo de control de inventarios, para optimizar el almacén. La muestra estuvo constituida por 2 trabajadores del personal administrativo y 4 trabajadores del personal operario. El instrumento que se usaron fue a la encuesta y entrevista. Los resultados obtenidos concluyen que el restaurante no contaba con un plan adecuado para la gestión de inventarios, por lo cual planteo técnicas como el método ABC y el DOFA para identificar las áreas de mejora y por último implementar un software para mejorar el control en el inventario del restaurante.

#### **Antecedentes Internacionales:**

Revista La Barra. (2024, 16 de febrero) expresa en su artículo: "*Consejos para mantener el almacén de un restaurante organizado*" resalta que en el rubro culinarios tener habilidades como ser rápido, ser eficaz y tener accesibilidad a los productos son primordiales para brindar una excelente calidad de servicio para el consumidor. El propósito central del estudio fue evidenciar las ventajas que se puede tener al contar con un almacén ordenado, organizado y accesible en un restaurante. El inventario en un restaurante se vuelve de vital importancia para poder controlar los suministros, prevenir algún problema y minimizar mermas. El etiquetado de productos, plano de distribución de los productos, reposición inmediata de insumos y el orden en el almacén incrementa la calidad de la preparación de los platos de comida. El estudio identifica el tipo de inventario al cual pertenece cada insumos, menaje o producto. Estas técnicas y procesos optimizan procesos de preparación, mantiene la calidad del ingrediente, reduce mermas, mejora el tiempo de espera a los clientes y aumenta la eficiencia de la atención.

## 2.4 Bases Teóricas

Para la elaboración del marco teórico, el objetivo central es desarrollar los temas que se relacionan con el objetivo de la investigación. El desarrollo del marco se realizará en base a temas relacionados que usaremos para resolver esta investigación.

### **Gestión de almacenes**

Sobre este tema, Lara C. y Lun, A. (2020) indican lo siguiente, "La gestión de almacenes es un proceso que abarca los subprocesos de: recepción, almacenamiento y movimiento de materiales o mercancías dentro del almacén hasta su consumo."

La gestión en almacenes tiene como finalidad una rotación que ayude al suministro oportuno y de manera continua. Al mencionar la gestión de almacenes se debe tomar en cuenta que estamos hablando de un proceso donde se toma en cuenta una gran inversión de capital y humano y recursos.

### **Método PEPS (primeras entradas, primeras salidas)**

Según Alania, C. y Villugas, M. (2020) mencionan en su investigación sobre el método PEPS, "los artículos que se agregaron primero al inventario, los más antiguos, son los primeros artículos que se retirarán del inventario para su venta".

Este método es muy usado para poder emplearlo en almacén con la mercadería.

El método PEPS, cuenta con el objetivo de usar de manera inicial la primera mercadería que ingrese al almacén. Esta acción tiene como finalidad que las primeras materias primas adquiridas se usen, para mantener la adecuada rotación de los insumos.

Haciendo uso de este método dentro del almacén se evidencia mejoramiento en el orden de las salidas, al tener un orden adecuado como sale los insumos se observa un mejoramiento en la rotación ordenada de la mercadería.

Este método PEPS, también ayuda a precisar si hay algún producto en mal estado o roto. Por el cual al identificar estos productos en mal estado o malogrados, se usaría ese producto primero si viene defectuoso o si ya no tiene solución se desecharía de manera óptima.

### **KARDEX**

Según Somosierra, R. (s.f) menciona en su investigación que “es una herramienta de control de inventario que registra detalladamente las entradas, salidas y saldos de mercancía”.

El principal objetivo del Kardex es llevar el control en ingresos y salidas de los insumos. Este método es eficiente para poder organizar los insumos de un almacén. Contando como beneficio el reporte que se va a generar de toda la recolección de información de la mercadería.

Para poder hacer un uso eficiente de este método es indispensable mantener actualizado la base de datos con la información en tiempo real del control de la mercadería.

---

En ciertos casos, se sigue haciendo uso de la hoja Kardex de manera manual y actualmente se usa un software para esa tarea. Este software puede ser usado en computadoras o en equipos móviles como celulares o tabletas.

### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

Para esta investigación, Mesia, J. (2023) menciona en su investigación “Es un documento que tiene un enfoque en la gestión de recursos humanos y en la estructura organizativa de una empresa u organización.”

Este manual se vuelve en una guía indispensable para la parte administrativa, a medida que una empresa inicia y aumenta el crecimiento en áreas, los puestos de trabajo y responsabilidades crece. A medida que crece una empresa, se debe tener como prioridad la distribución de tareas y responsabilidad para cada colaborador.

Al contar con una claridad y organización de los puestos, se designan las responsabilidades correspondientes.

---

## 2.5 Definición de términos básicos

### - Almacén

Según Portal, E. (2011), “Es el lugar o espacio físico en que se depositan las materias primas, el producto semiterminado o el producto terminado a la espera de ser transferido al siguiente eslabón de la cadena de suministro”

### - Control de Calidad

Según Cuatrecasas, L. *Gestión Integral de la calidad*. (2010) “Es el conjunto de propiedad y características que cuenta un producto, así como la satisfacción del usuario”

“Se refiere al énfasis de calidad que enmarca la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor.”

### - Merma

Según Donoso A. (2020, 01 de agosto)

“Es la pérdida de valor de existencias consistente en la diferencia entre el stock de estas que aparece reflejado en la contabilidad.”

### - Inventario

Duran, Y. (2012, Enero) “Los inventarios son todos aquellos artículos o stocks usados en la producción.”

- Gestión de inventarios

Romero, S. , Saenz, S. y Pacheco, A. (2021, 9 de Septiembre) “Incluye la gestión y control de los bienes almacenados, determinando la cantidad adecuada a mantener en stock, así como la cantidad a comprar para satisfacer los requerimientos de la demanda.”

## **2.6 Objetivo general y específicos:**

### **2.6.1 Objetivo General**

Plantear un plan de implementación de procesos y operaciones para optimizar el almacén del restaurante Deli Deli.

### **2.6.2 Objetivo Especifico**

- Determinar de qué manera los procesos y operaciones influyen en los procedimientos del restaurante Deli Deli en Surquillo.
- Determinar de qué manera los procesos y operaciones influyen en los costos y gastos del restaurante Deli Deli en Surquillo.
- Determinar de qué manera los proceso y operaciones influyen en el abastecimiento del restaurante Deli Deli en Surquillo.

---

## 2.7 Viabilidad

Se logra la viabilidad del proyecto por el profesionalismo de mi persona y mi experiencia. Me encuentro laborando en el rubro alimentario por algunos años de experiencia y actualmente trabajo en el restaurante mencionado, por ello cuento con la experiencia y la disponibilidad dispuesta para hacer uso de las instalaciones para continuar con la investigación. De igual manera tendré cualquier imprevisto que se pueda presentar para terminar la investigación.

## 2.8 Limitaciones

Las limitaciones que se pueden presentar en la investigación pueden ser por diversos acontecimientos, el primer factor sería el tiempo para continuar con el desarrollo de la investigación debido a que me encuentro laborando en horarios rotativos.

El segundo factor limitante es la disponibilidad, falta de información y accesibilidad para acceder a la información del restaurante. El eje temático de este trabajo de investigación será base del Análisis y mejora de procesos, el cual observamos en el restaurante mencionado. Haciendo uso de los conocimientos administrativos, métodos de mejoramiento, creación del MOF, buscaremos mejorar los resultados actuales del restaurante Deli Deli.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Metodología

Sabino, C (1992) en su libro *El proceso de la investigación* nos explica que “La metodología es un instrumento dirigido a validar y hacer más eficiente la investigación científica”.

#### a) Enfoque

Huaman F. , Anicama, E. , Gonzáles, E. , Félix, H. y Chu, W. (2021) señalan “En este enfoque se emplea la recolección y el análisis de los datos”.

El enfoque cuantitativo tiene como objetivo establecer generalizaciones sobre una población específica, para esta investigación será con el apoyo de la herramienta Focus Group.

#### b) Diseño de investigación

Según Cortes, M. e Iglesias, M. (2004) en su libro *Generalidades sobre la metodología de la investigación* señalan “La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar.”

El estudio no experimental, se basa en observar la situación actual y posteriormente se analiza.

#### c) Tipo de investigación

Según Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013) señalan “la investigación aplicada se caracteriza porque “se basa en los resultados de la

investigación básica, pura o fundamental, de las ciencias naturales y sociales, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas”.

El tipo de investigación para el presente trabajo de tesis es la investigación aplicada, basada en las teorías y conocimientos de la ciencia de la administración para posteriormente aplicarlo en el almacén del restaurante.

**d) Nivel de investigación:**

Según Sabino, C (1992) señala “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.”

**e) Tipo de investigación:**

El tipo de investigación que se observa en esta investigación es descriptivo, en esta investigación solo podre limitarme a recoger la información para posteriormente evaluarlo.

### 3.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento asignado para este trabajo de investigación es el Focus Group.

**a) Población**

Según Arias, F. (2006) La población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

La población para esta investigación son Colaboradores del restaurante.

**b) Muestra**

Según Arias, F. (2006) menciona “A partir de la población cuantificada para una investigación, se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población”.

Colaboradores del área de cocina y encargado del restaurante Deli Deli en Surquillo. Siendo un total de (04) colaboradores.

### **3.3 Herramientas de investigación**

En la metodología usada para esta investigación, se aborda el análisis de la matriz de consistencia (Anexo 1) y la Matriz de Variables (Anexo 3).

#### **I) Desarrollo de las herramientas**

Para la elaboración de esta propuesta de investigación, según la matriz de operacionalización.

Se eligió la herramienta de focus group, el cual se llevará a cabo a través de 24 preguntas, los cuales están dirigida al personal del área de cocina del restaurante Deli Deli.

#### **1) Transcripción del Focus Group**

La transcripción de lo que fue el Focus Group se encuentra en el Anexo 4.

#### **a) Información de los participantes**

Los participantes son el encargado y los colaboradores del restaurante Deli Deli, actualmente trabajan en el área de cocina.

**Tabla 1: Participantes del Focus Group**

<b>Colaboradores del área de cocina</b>	
Nombre:	Delia Olortegui Trebejo
Edad:	55 años
Puesto en el restaurante:	Cocinera y Dueña
Nombre:	Rissel Guerra Olortegui
Edad:	20 años
Puesto en el restaurante:	Encargado del restaurante
Nombre:	Diana Peña Peña
Edad:	33 años
Puesto en el restaurante:	Ayudante de cocina
Nombre:	Mili Sanchez Perez
Edad:	34 años
Puesto en el restaurante:	Ayudante de cocina

Fuente: Elaboración propia

## **b) Discusión del Focus Group**

La información más resaltante se observa en estas tres respuestas:

- Lo observamos en la pregunta 13:

### **Tema:**

Proceso de rotación

### **Interpretación de las respuestas:**

Los resultados de los participantes evidencian que usan el método de PEPS para organizar la mercadería, de esta forma usan este método para que los insumos y la mercadería de verduras, menestras entre otros. Se puede concluir que hacen

uso del método PEPS para mantener la mejor calidad en insumos y mercadería, aunque también se evidencia que no siempre es frecuente.

**Discusión:**

Se encuentra una afinidad con el trabajo de investigación de Delgado, M. y Garcia, M. (2018) "Mejoramiento del sistema PEPS del área de alimentos y bebidas. Restaurante "Mita". Hotel Grand Palladium Vallarte Resort y SPA" sustentada en la Universidad tecnológica del Valle del Mezquital, por mejorar el sistema PEPS y ser más eficaz dentro del almacén del restaurante "Mita".

- Lo observamos en la pregunta 16:

**Tema:**

Manual de Organización y funciones (MOF)

**Interpretación de las respuestas:**

Los resultados determinan que no se cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), aunque todos son conscientes de su rol que desempeñan y las responsabilidades que tienen en su área. Por consiguiente, se evidencia que no hay un Manual de Organización y funciones en el restaurante.

**Discusión:**

Se recomienda implementar el MOF para mejorar la gestión del almacén, el cual mantiene de Orbegoso, S. y Xie, L. (2019) en su investigación "Diseño de una estructura organizacional para la empresa Chong Wha, Trujillo-2019" en la Universidad privada del norte, la cual tiene como objetivo diseñar una estructura

organizacional, haciendo uso de manuales, como el MOF, para mejorar la gestión de la empresa.

a) Lo observamos en la pregunta 18:

**Tema:**

Método de supervisión

**Interpretación de las respuestas:**

Los participantes están de acuerdo de que hay un método de supervisión, sin embargo, no describen un método exacto de cómo se realiza esa supervisión en el almacén. Por ende, se concluye que existe un método de supervisión pero que se puede mejorar o incrementar otro método.

**Discusión:**

Se recomienda mejorar el control de calidad a los insumos al ingresar al almacén, para mejorar la gestión en el restaurante, lo cual coincide con el objetivo principal de la investigación, Sandoval, F. (2015) con su investigación "El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015" de la Universidad San Martin de Porres, en el cual menciona que el control de calidad afecta directamente a la gestión del restaurante y se plantean medidas para mejorar ese control.

### 3.4 Plan de trabajo

Para la elaboración del plan de trabajo se proponen 3 soluciones o métodos para mejorar la optimización del almacén del restaurante Deli Deli:

1. **Fase 1: Creación del Manual de Operaciones y Funciones (MOF)**
2. **Fase 2: Método Primeros en Entrar Primeros en Salir (PEPS)**
3. **Fase 3: Hoja Kardex**

#### **Fase 1: Creación del Manual de Organización y Funciones (MOF)**


##### 1. Creación del Manual de Organización y Funciones (MOF)

La creación de este manual es una herramienta para mejorar, organizar y seguir las normas internas del restaurante.

- Ayuda a mejorar la productividad que tiene cada colaborador en su puesto asignado con sus responsabilidades y funciones establecidas. Además, permite optimizar recursos materiales o humanos.
- Mejora la comunicación interna que se tiene con sus compañeros de trabajo, al contar con una estructura de funciones, responsabilidades o toma de decisiones.
- Optimiza el control de desempeño que tiene cada colaborador, de esa forma los encargados son más conscientes a la hora de evaluar el desempeño individual.

Con esta finalidad, el MOF se vuelve una herramienta indispensable para mejorar la gestión del almacén.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 26/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

**ÍNDICE**

**CAPITULO I**

**Aspectos Generales, Finalidad, Alcance y Aprobación**

**CAPITULO II**


**Organigrama**

**Estructura Orgánica**


**CAPITULO III**

**Manual de Organización y Funciones**

---

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 26/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 26/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

Deli Deli, es un restaurante de comida criolla, es una empresa familiar con 2 años de trayectoria en el rubro de la gastronomía peruana, se dedica a la atención de comensales peruanos, así como extranjeros, brindando platos peruanos y especializados en los platos criollos.

Nuestra cultura organización está enfocada en ser una de las mejores empresas gastronómicas de nuestra zona, priorizando la satisfacción de cada uno de nuestros comensales, brindando platos preparados con productos frescos, ofreciendo una atención personalizada, llegando a ofrecer una experiencia única.


Para poder lograr este objetivo, es primordial diseñar una estructura organizacional y funcional, ofreciendo con claridad y precisión, las obligaciones, responsabilidades, nivel de autoridad y coordinación que cada uno de los colaboradores debe realizar en nuestra

empresa, cumpliendo con el objetivo de que con su trabajo y esfuerzo se logre la meta de la organización.

El desarrollo de este Manual de Organización y Funciones (MOF) permite que el trabajo realizado en el restaurante sea eficaz y eficiente.


El MOF es un conjunto de la evaluación y estudio de la misión y visión de la organización, adaptándose a las necesidades que demanda el mundo profesional.

---

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES, FINALIDAD, ALCANCE Y APROBACIÓN**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

## CAPITULO 1

### ASPECTOS GENERALES

#### A) FINALIDAD DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones de la empresa DELI DELI es un documento que tiene como finalidad:

1. Ofrecer una estructura de las áreas de la empresa. Determinando las funciones generales y específicas, nivel de responsabilidad y el nivel de autoridad en cada área.
2. Especificar la organización y funciones.
3. Proporcionar información de las funciones y responsabilidades del personal en las diferentes áreas del restaurante.

Todo el equipo está comprometido en cumplir con lo establecido presente en este Manual de Organización y Funciones.


## **B) ALCANCE**

El Manual de Organización y Funciones, ofrece las funciones de estructura organizacional de la empresa DELI DELI aplicado a todo el equipo que labora en las áreas de la empresa desde la gerencia general y personal de todas las áreas.

## **C) APROBACIÓN**

El manual de Organización de Funciones de la empresa DELI DELI será aprobado por la gerencia general.


---

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b></p> <p><b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

## **CAPITULO II**

### **ORGANIGRAMA**

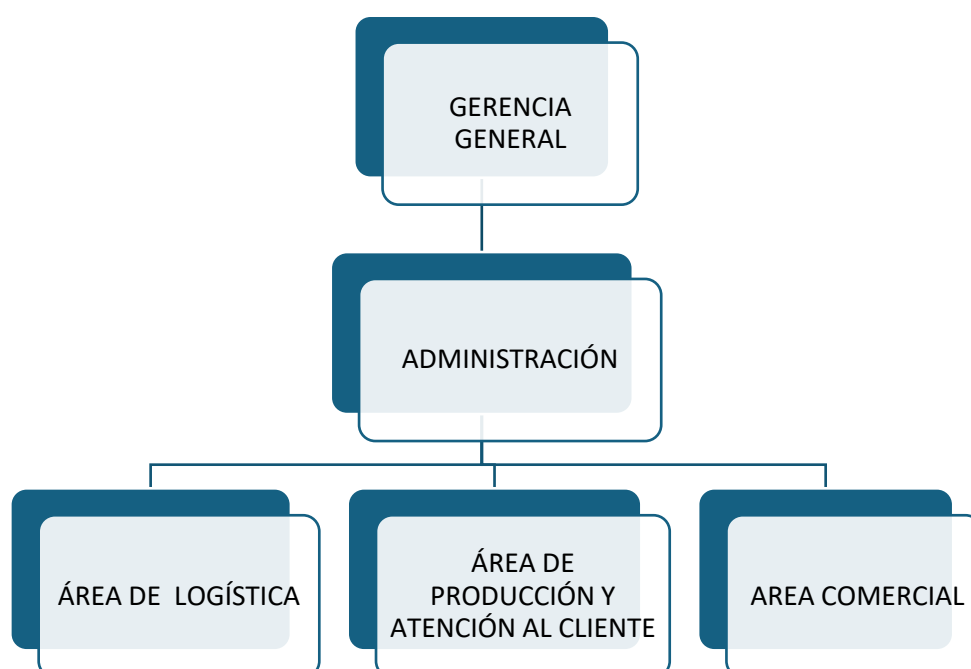
### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------


## CAPITULO I

### ORGANIGRAMA DELI DELI RESTAURANTE

Figura 2. Organigrama general del restaurante Deli Deli.



Fuente: Creación propia.

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

### **1) FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA**

Elaboración y comercialización de platos criollos, dirigido a un público peruano, enfocado en brindar una alta calidad en cada proceso de elaboración y en la atención del cliente.

### **2) ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA**

#### ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

- Gerencia general
- Administración - Administrador

#### ÁREA DE LOGÍSTICA

- Personal de delivery

#### ÁREA DE PRODUCCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Chef
- Ayudante de Cocina

- Mesera


#### ÁREA COMERCIAL

- Cajera y Coordinador de delivery

### 3) LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN


Las líneas de autoridad que se implementan en el restaurante son directas y verticales, tanto en deberes como en responsabilidades, sin minimizar su creatividad e iniciativa en cada actividad que desarrolle en el trabajo.

La responsabilidad general es brindar un excelente servicio a los clientes, brindar un entorno interno donde se pueda estimular la creatividad e iniciativa del personal y formar líderes con capacidad para resolver retos.

 <p><b>DELI DELI</b> RESTAURANTE</p>	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

### **CAPITULO III**

#### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES**

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

## ORGANOS DE DIRECCIÓN

### 1. GERENCIA GENERAL

Es el área más importante de encargado de la gestión administrativa e institucional de la organización.

Sus principales funciones son:

#### a) FUNCIONES GENERALES

I. Supervisa, fiscaliza, evalúa, indaga, y toma las decisiones correctas para la organización.

Teniendo como principal objetivo ofrecer un mejor servicio a los comensales.

II. Supervisa cada una de las áreas y al personal que lo conforma.


III. Participa en el proceso de elección, contratación y capacitación del personal.

IV. Supervisión de documentos, pagos y contratos.

V. Establecer los objetivos, metas y visión de la organización.

#### b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

- Título profesional de Administración de Restaurantes.
- Experiencia mínima 5 años en el puesto de administrador.
- Manejo de Software y aplicativos esenciales para un restaurante.
- Tener competencias:
  - Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.
  - Capacidad analítica, organizativa y resolución de problemas.
  - Conducta responsable, honesta y proactiva.

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

## 2. ADMINISTRADOR

Este puesto esta designado para controlar, supervisar y guiar al personal en elaborar los procesos de la empresa de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por la Gerencia general.

### a) FUNCIONES ESPECIFICAS

- I. Dirige, coordina y supervisa las actividades de registros y control de las operaciones contables y presupuestos del restaurante.
- II. Formula el Plan de trabajo anual, el cual debe ser aprobado por la Gerencia general.
- III. Informa a la gerencia los movimientos bancarios, transacciones, pagos de servicios y de personal.

### b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

- Título Profesional de Administración.
- Experiencia mínima de 5 años.
- Manejo de Software y aplicativos referentes al restaurante.
- Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Capacidad organizativa, analítica y resolución de problemas.
- Conducta responsable, honesta y proactiva.

### 3. ÁREA DE LOGÍSTICA


#### PERSONAL DE DELIVERY

Es el responsable de entregar los pedidos a los clientes en su domicilio.

#### a) FUNCIONES ESPECIFICAS

I. Entregar los pedidos en las respectivas direcciones.

II. Verificar orden de pedido, dirección nombre y dirección del cliente.

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

III. Mantener limpio y en óptimas condiciones el vehículo para realizar los pedidos.

b) **REQUISITOS PARA EL PUESTO**

I. Estudio secundario completos.

II. Experiencia mínima de 6 meses realizando delivery.

III. Poseer las siguientes habilidades:

- Habilidad comunicativa
- Iniciativa
- Responsabilidad
- Proactividad

**4. ÁREA DE PRODUCCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

El área de producción es el encargado de elaborar los platos a través de la transformación de los insumos.

En esta área se hace el proceso de todos los platos, bebidas y otros para ofrecerle a los comensales.

1. CHEFF


Este puesto de trabajado esta designado para un cocinero.

a) FUNCIONES ESPECIFICAS

I. Preparación de los alimentos.

II. Proporcionar el sabor, textura y calidad a cada plato elaborado.

III. Presentar los platos y entregarlo a la mesera para la entrega al comensal.

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

- I. Ser Cheff de profesión.
- II. Experiencia mínima 3 años en el rubro de restaurante con especialidad en criollo.
- III. Poseer habilidades:
  - Limpieza y orden
  - Creatividad e innovación
  - Habilidades blandas
  - Responsabilidad y puntualidad

1) AYUDANTE DE COCINA

a) FUNCIONES ESPECIFICAS

- I. Apoyar al chef en toda la preparación de los ingredientes, masa, aderezos, licuados, apanados y otros. Asistir al chef con la preparación de los ingredientes.
- II. Preparación de alimentos, lavado, condimentado y otras tareas que requiera el chef.
- III. Se encarga de la higiene, limpieza y el orden de la cocina.

IV. Recepción, orden y limpieza de la mercadería e insumos.

b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

I. Experiencia de 1 año en el puesto de ayudante de cocina.

II. Previo conocimiento de protocolos de salubridad en la cocina.

III. Contar con las siguientes habilidades:


- Agilidad para la preparación de alimentos

- Limpieza y orden

- Creatividad

- Responsabilidad

-Vocación al servicio

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------


## 2) MOZO/MOZA

### a) FUNCIONES ESPECIFICAS

- I. Recibir el pedido y anotarlo en el comando de orden, entregar el comando de orden a cocina y continuar con la atención al cliente.
- II. Llevar el pedido desde cocina hacia el salón para el cliente.
- III. Atender a cada comensal con el pedido u otra solicitud.
- IV. Encargarse del orden y la limpieza del salón.

### b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

- I. Contar con experiencia de año en atención al cliente en restaurantes.
- II. Contar con experiencia en atención al cliente referente a alergia y otros requerimientos para atender a los comensales.
- III. Contar con las siguientes habilidades:
  - Orden y Limpieza
  - Carismático y habilidades comunicativas
  - Orientación a las ventas
  - Poseer una buena memoria

	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

## 5. ÁREA DE DEPARTAMENTO COMERCIAL Y MARKETING

### A) CAJERA

La cajera es responsable de procesar cada pago de los comensales, brindar un trato amable y un servicio de calidad.


#### a) FUNCIONES ESPECIFICAS

- I. Brindar un servicio de calidad a cada comensal mediante el registro y cobro.
- II. Brindarle las opciones de ofertas y especialidades del restaurante.
- III. Manejar la caja registradora, procedimientos de pagos, formas de pago, identificación de billetes y verificación de pagos electrónicos (billeteras digitales, transferencias bancarias y pago con tarjetas).
- IV. Encargado del control interno de comando de pedidos, boletas y facturas de los clientes.

- V. Elaborar registro de caja diaria.
- VI. Mantener su área de trabajo limpio y ordenado.
- VII. Recepción de llamadas y mensajes, para la toma de pedido.
- VIII. Coordinación y entrega del comando para el servicio de delivery.

b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

- I. Experiencia de 1 año como cajera.
- II. Experiencia en manejo de Microsoft básico.
- III. Experiencia en la recepción de llamadas, organización y coordinación de pedidos de delivery.

	<p><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA DE APROBADO: 20/10/2024</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

IV. Contar con las siguientes habilidades:

- Facilidad para trabajar en equipo
- Responsabilidad y organización
- Honradez y control para el manejo de la caja

## **B) COMMUNITY MANAGER**

### a) FUNCIONES ESPECIFICAS

I. Encargado de Whastapp Business, la red social Instagram y Google maps.

II. Encargado de subir publicaciones, reels y comunicados.

III. Elaborar materiales visuales apoyo para el restaurante (flyers, folletos, tarjeta de presentación entre otros).

### b) REQUISITOS PARA EL PUESTO

I. Experiencia de 1 año como community manager.

II. Experiencia en manejo de Photoshop, Canva u otros programas.

III. Contar con las siguientes habilidades:

- Facilidad para trabajar en equipo.
- Responsabilidad y puntualidad para la entrega de productos.
- Habilidades blandas.

## Fase 2: Método Primeros en Entrar Primeros en Salir (PEPS)

El método PEPS significa "Primeras en entrar, primeras en salir".

Alania y Villugas (2020). Mencionan que este método consiste en que las primeras unidades de productos que se compran fueron los primeros en venderse. El objetivo de usar este método para el restaurante es brindar una salida rápida a productos a los productos adquiridos inicialmente y renovar el stock del almacén con nuevos ingresos.

Un gran beneficio de implementar este método es que primero se vendan los productos que primero ingresaron, este flujo hace que en el almacén se pueda usar productos frescos o antiguos. Mejorando la producción, aumentando los estándares de calidad y reduciendo la merma.

Machuca, F. (2022, 31 de mayo). *Conoce el método PEPS y sus ventajas para la administración de inventarios*. Menciona los siguientes beneficios haciendo uso de este método PEPS:

- Conservación del inventario, manteniendo el orden y control en los productos.

Manteniendo la calidad y evitando su desperdicio.

- Rotación de productos, haciendo uso de este método podemos evidenciar como se hace uso de todos los productos.

Estos beneficios, se ve tanto en el inventario, así como en todo el restaurante. Al contar con un almacén eficiente, aumenta la venta y/o preparación de los platos de comida. Al mejorar el almacén con este método, reduce el tiempo de preparación de platos y reduce el tiempo de atención a los clientes.

a. Explicación de método actual del almacén del restaurante.

- i) Evidencia de que no se cuenta con una metodología de almacenamiento exacto, haciendo uso de la metodología PEPS.

Actualmente, el restaurante Deli no cuenta con este método aplicado en todo el restaurante y de igual forma en el área de almacén.

El área de almacén del restaurante Deli Deli está dividido en divisiones según la categoría de los insumos y productos.

-División de alimentos empaquetados, este contiene: tallarines, arroz, azúcar, harinas, leche, huevos, sal, aceite, entre otros.

-División de alimentos no empaquetados, este contiene: verduras frescas, vegetales, tubérculos, entre otros.

-División de área de congelados, este contiene: contiene 2 refrigeradoras y un congelador (contiene carnes, pollo, mariscos, verduras procesadas, entre otros).

-División de limpieza, contiene productos para limpieza como escoba, recogedor, desinfectante, alcohol, detergente, trapeadores, trapo, entre otros.

-División de descartables, contiene platos descartables, tupper, botellas, bolsas, entre otros.

## 1.2. Creación del método de PEPS

Para llevar a cabo este método, es importante destacar que es un método universal. Lo que se hace en cada propuesta, es adaptarlo para usarlo en el ámbito elegido.

Para ello la propuesta del realizado de este método es en dos partes:

a) Infografía con tips para realizar el método PEPS:

La primera parte es una infografía con un resumen de todos los procesos y tips que se debe guiar, ubicados estratégicamente en cada espacio del almacén del restaurante para que se visualice más rápido y se realice en ese momento.

b) Etiquetado de productos:

El etiquetado de productos se realizará a insumos perecibles como (carnes, mariscos y verduras procesadas), para facilitar la visibilidad de la fecha de ingreso al almacén.

La siguiente imagen es la infografía la cual será ubicado estratégicamente dentro del almacén para incrementar el uso del método PEPS.

Figura 3. Método PEPS

**MÉTODO PEPS**  
PRIMERO EN ENTRAR ES LO PRIMERO EN SALIR

**5 PASOS BÁSICOS**

- 1 Localiza productos con fecha de vencimiento próximo a vencer.
- 2 Retira del almacén los productos por vencer o dañados.
- 3 Organiza los productos con fechas prontas a vencer al frente.
- 4 Organiza los productos con ingreso reciente al final de la fila de los próximos a vencer.
- 5 Llevar un registro diario de los vencimientos para una mejor rotación de productos.

**PEPS TIPS**

- ✓ Si desechas un producto, lleva un control de motivo y cantidad.
- ✓ Verificar que los nuevos productos vayana atras de un estante.
- ✓ Utiliza un plumón indeleble y cinta masking para un etiquetado rápido.



RESTAURANTE DELI DELI

Fuente: Elaboración propia.

Esta infografía tiene la finalidad de aumentar el uso constante del método PEPS en todas las áreas del almacén. Para ello también se piensa ubicar estas infografías en puntos específicos para mejorar la visibilidad y uso diario del método PEPS.

A continuación, presentare imágenes donde se ubicarán las infografías.

**Tabla 2: Ubicación de infografías en el almacén**

Ubicación de infografías en el almacén	
IMAGEN Y UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p><u>Ubicación:</u> “<b>Zona de congelados</b>”.</p> <p>Esta ubicación esta designado como zona de congelados el cual se ubican los alimentos e insumos preparados y posteriormente congelados.</p> <p>Se elige esta ubicación porque es la que se usa con más frecuencia todos los días y el cual es el indicado para iniciar con la integración del método PEPS.</p>
	<p><u>Ubicación:</u> “<b>Zona de insumos empaquetados</b>”.</p> <p>Esta ubicación esta designada como zona de insumos sellado, los cuales consta de arroz, cereales, aceite, azúcar, fideos entre otros.</p> <p>Se elige esta ubicación porque es un área donde es vital accionar este método lo antes posible. Para esta ubicación es primordial revisar las fechas de vencimiento de forma diaria en el registro.</p>

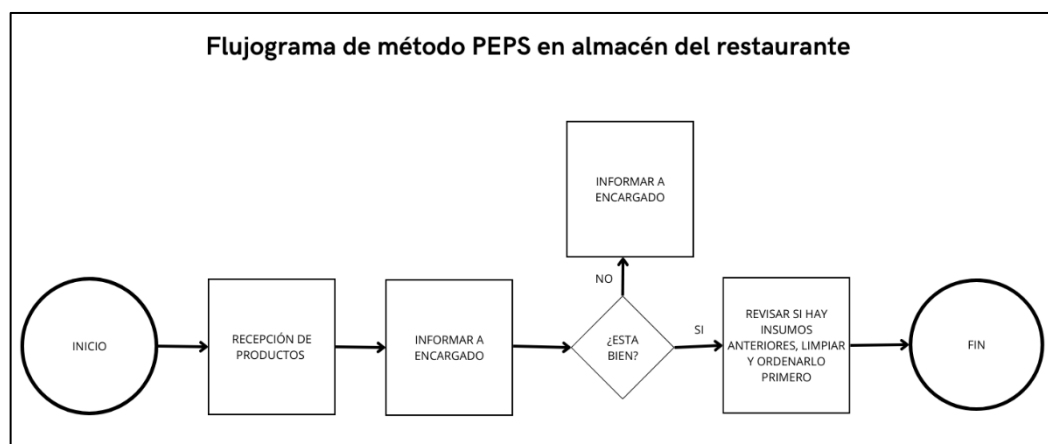
	<p><b>Ubicación: “Zona de descartables y productos de limpieza”.</b> Esta ubicación esta designada como zona de limpieza y descartables, en esta área se encuentran los insumos para la limpieza (como detergente, trapeadores, escoba, entre otros) y el área de descartables (táper de sopa, segundo, botellas de refresco, cubiertos, entre otros).</p> <p>Se elige esta ubicación porque es un área con un movimiento de rotación lento, por ello se debe tener cuidado con la fecha de vencimiento.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De igual manera, se mantienen las prácticas de salubridad y limpieza, al no contar con diferentes accesos para el ingreso de la mercadería. El restaurante estableció horarios para el acceso de la mercadería, el horario es por las mañanas de esa forma se tiene un ingreso de mercadería, orden de los insumos y por último culminar con la limpieza final para la apertura del restaurante a los comensales.

Para explicar mejor el proceso de método PEPS, al almacenar los insumos se hace uso de este flujograma para una explicación más detallada.

Figura 4. Flujograma de método

Fuente: Elaboración propia.



El método PEPS, se convertirá en la mejor estrategia para garantizar la rotación en el almacén. El cual como se explica en el flujograma, el objetivo es hacer uso primero de los productos e insumos que ingresaron inicialmente, para posteriormente usar los productos que ingresen ultimo.

### Fase 3: Hoja Kardex

Al finalizar con el tema de las encuestas a los colaboradores y personal administrativo del restaurante Deli Deli.

Una de las mayores respuestas sobresalientes fue que no haya una guía exacta de ingreso y salida de la mercadería. Por ese motivo, se plantea como siguiente herramienta de mejora implementar la hoja Kardex para

El Kardex de inventario permite llevar un control del movimiento de inventario en el almacén del restaurante Deli Deli. Con la implementación de este método se busca minimizar los desperdicios de insumos y ahorrar dinero. Para esta implementación se va a ser uso de un aplicativo llamado “INVENTARIO MOVIL”.

A continuación, presentamos el ejemplo modelo de Hoja Kardex que se implementara en el restaurante Deli Deli. La hoja Kardex completa se encuentra en los anexos.



Figura 5. Inventario móvil

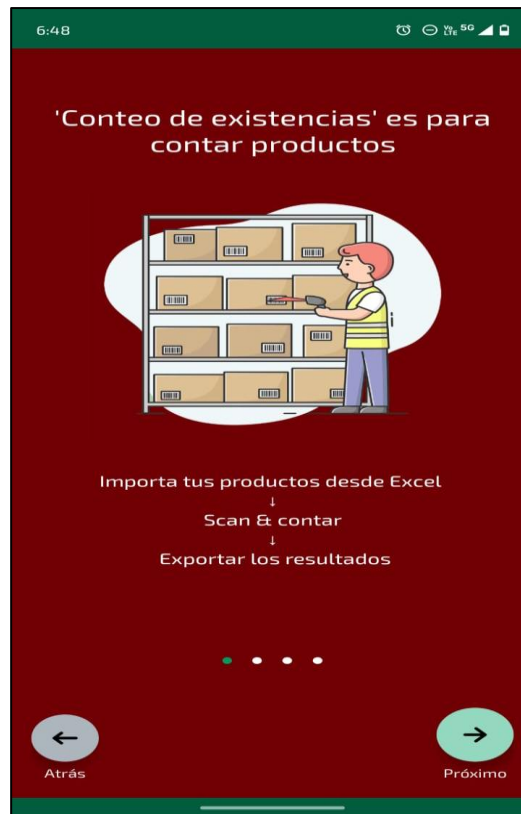


Figura 6. Imagen de uso del aplicativo

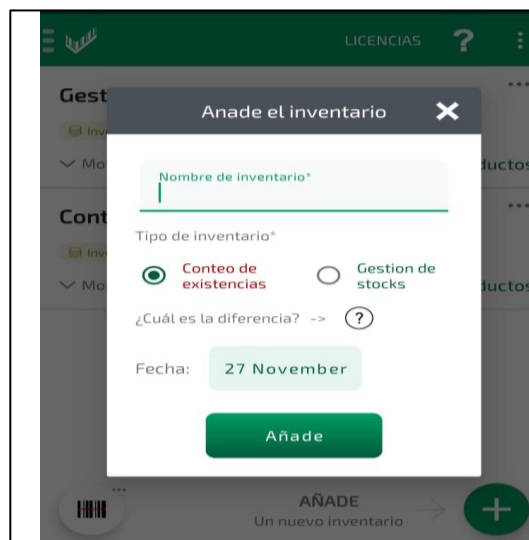


Figura 7. Imagen de uso interno del aplicativo

Fuente. Imagen de Aplicativo Inventario móvil.

Este modelo de la hoja Kardex, es un ejemplo de cómo se efectuará cuando se implemente, se recomienda usarlo de forma diaria para poder tener un mejor control de la mercadería. Adicionalmente, uno de los grandes beneficios es para las compras. Este indicativo se usará para calcular cuanta mercadería se va a comprar para una próxima compra. Brindando compras en exceso y desperdicio de insumos. Con el aplicativo en curso, el único requisito es mantener actualizada el inventario.

---

## CAPITULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

### 4.1 Estimación del costo del proyecto

Para el desarrollo de este proyecto se llevará acabo cambios dentro de la administración del restaurante, teniendo en cuenta la investigación los cambios a dar serán en:

#### 4.1.1. Manual de Organización y Funciones

Para la implementación de este manual, primero se dio la creación el cual no tuvo costo. El segundo paso es la impresión de 6 ejemplares. Se realiza este número de ejemplares por los siguientes motivos.

Este Manual de Organización y Funciones, se implementará en el restaurante en las respectivas áreas, por ello la distribución de estos ejemplares se realizará de la siguiente manera:

\*Área Comercial (Cajera, mesera y delivery): 2 ejemplares ubicados en el área de recepción.

\*Área de Cocina (Cocina y Almacén): 2 ejemplares ubicados en el área de almacén.

**Tabla 3: Cuadro de MOF**

<b>Cuadro de costo: Manual de Organización y Funciones (MOF)</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Impresión del Manual de Operaciones y Funciones del restaurante Deli Deli. Impresión en un cuadernillo con estampado y tapa dura.	S/ 28.00	6 unidades	S/ 168.00

Fuente: Elaboración propia.

El precio total para este manual es de S/168.00. No hay ningún pago adicional, ya que la imprenta donde se va a realizar estos manuales se encuentra cerca al restaurante Deli Deli.

#### **4.1.2. Implementación del método PEPS (Primeros en Entrar Primeros en Salir)**

La implementación de este método consiste en la elaboración de carteles informativos y etiquetado de productos. Los carteles informativos están elaborados, con la finalidad de explicar y mantener el proceso PEPS.

El etiquetado se realizará de manera manual, el cual tendrá escrito el nombre del producto y la fecha el cual se ha elaborado.

**Tabla 4: Cuadro de costos de PEPS**

<b>Cuadro de costo: Método Primeros en Entrar Primeros en Salir (PEPS)</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Impresión de carteles informativos.	S/ 3.00	4 unidades	S/ 12.00
Cinta Masking Pegafan 1 1/2 X 40 Yd	S/ 8.00	12 unidades	S/ 72.00
Plumón Indeleble Faber Castell Multimark 421-M Negro	S/ 3.50	6 unidades	S/ 21.00
			S/ 105.00

Nota: Elaboración propia.

El costo total para la implementación del método PEPS en el almacén es de S/105. El cual será un beneficio instantáneo, minimizando pérdidas por vencimiento de productos y manteniendo la frescura en los insumos.

### 4.1.3. Hoja Kardex

El Kardex de inventario permite llevar un control del movimiento de inventario en el almacén del restaurante Deli Deli. Con la implementación de este aplicativo “Inventario móvil” se busca minimizar los desperdicios de insumos y ahorrar dinero.

**Tabla 5: Cuadro de Hoja KARDEX**

Cuadro de costo: Hoja Kardex			
Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
Plan premium Exportación ilimitada de documentos y copia se seguridad.	S/ 204.99	12 meses	S/ 204.99

Nota: Elaboración propia.

El costo estimado para este proyecto de mejora en el almacén del restaurante Deli Deli se explica en el siguiente cuadro.

**Tabla 6: Cuadro de costo total**

<b>CUADRO TOTAL DE COSTOS</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo Total</b>
Impresión del Manual de Operaciones y funciones (MOF) Contiene: Impresión de 6 ejemplares.	S/ 168.00	S/ 477.99
Impresión del Método Primeros en entrar Primeros en Salir (PEPS) Contiene: Impresión de carteles y artículos de papelería.	S/ 105.00	
Pago de suscripción de Aplicativo.	S/ 204.99	

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro podemos observar que el costo total para esta implementación es de S/477.99 el cual es un presupuesto inicial para mejorar el almacén y también mejorar la productividad del restaurante.

---

## **CAPITULO V: SUSTENTO DEL MERCADO**

### **5.1. Alcance esperado del mercado**

El desarrollo de la actual investigación va dirigido a elaborar un plan para mejorar la gestión del almacén del restaurante Deli Deli, ubicado en la calle Santa Rosa 592, Surquillo en Lima, Perú. El cual será productivo para el restaurante porque permitirá mejorar la gestión actual del restaurante. Favoreciendo la rotación de insumos, mejora en la calidad del servicio, entre otros.

### **5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio forma de comercialización innovadora**

El restaurante Deli Deli, cuenta con tres personas encargadas de la organización del almacén. Está compuesto por mujeres, que oscilan entre 32 a 54 años. Las cuales habitan en Lima Metropolitana de un nivel socioeconómico B y C.

**\*Géneros:** Mujeres

**\*Rango Etario:** 32 a 54 años

**\*NSE:** B y C

### **5.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado**

El restaurante Deli Deli se especializa en brindar platos especializados en la comida criolla peruana.

---

El modelo de negocio por aplicar es un plan de implementación de procesos y operaciones para optimizar la gestión del restaurante Deli Deli. Esto logrará mejorar la gestión que actualmente tiene el almacén del restaurante, manteniendo una buena calidad en los insumos, mejora en la atención al cliente y organización interna del almacén.

### **5.3.1. Propuesta de valor**

El estudio realizado permite tener un impacto significativo en la gestión del almacén del restaurante, pues busca mejorar la gestión a través del MOF, método PEPS y Hoja Kardex.

### **5.3.2. Fuentes de ingresos**

El proyecto de investigación no genera ingresos de manera actual al restaurante Deli Deli, ya que se aplica un plan de implementación de procesos y operaciones internos.

Se recalca que a largo plazo se verá la mejora en la calidad de los insumos que se brindan al realizar los platos, la rotación de alimentos e insumos, mejora en el control interno de la mercadería y mejora en la gestión interna del restaurante.

### **5.3.3. Canales de distribución**

No aplica para esta investigación.

### **5.3.4. Estrategia de penetración en el mercado**

No aplica para esta investigación.

---

**5.3.5. Actividades productivas propias y externas**

No aplica para esta investigación.

**5.3.6. Alianzas**

Aliados internos

Los aliados internos serían los colaboradores del restaurante Deli Deli del área de cocina, los cuales son la cocinera y dos ayudantes de cocina.

---

## CONCLUSIONES

- La implementación de un plan de optimización al almacén de un restaurante influye en procesos como el método PEPS y en operaciones como Kardex el cual son muy importantes para mejorar la gestión del almacén.
- Se concluye que la aplicación del método PEPS ,es el mejor método para un restaurante porque reduce el riesgo de deterioro de los insumos, mejora el control de inventario de almacén y controla la frescura de algunos alimentos con vida corta. Adicionalmente optimiza la rotación del inventario, evitando el estancamiento o deterioro de la mercadería, manteniendo una eficiencia operativa.
- Se concluye que el sistema Kardex, apoyado con el aplicativo Inventario móvil, ayudara a mejor un control en los costos y gastos que se tiene actualmente en el restaurante Deli Deli. El control que se tiene en el restaurante es manual, de igual forma el cálculo de compras de la mercadería. Al implementar este aplicativo el cual es practico y accesible, brindara un registro virtual de compras, gastos e inventario.
- Se logró mejorar el abastecimiento en el almacén mediante el MOF, el cual delimita a cada colaborado funciones y responsabilidades. El cual responsabiliza a cierto personal específico para que se encargue de organizar la mercadería, ingresar y actualizar el inventario en el aplicativo. Optimizando el clima interno del restaurante y mejorando la eficiencia en sus puestos de trabajo.

---

## RECOMENDACIONES

- Se debe continuar mejorando la implementación de estas herramientas y métodos para seguir mejorando en la gestión del almacén.
- Se recomienda seguir usando y actualizando el método PEPS en el almacén del restaurante, eso aumentara el control del inventario.
- Continuar con el KARDEX es indispensable y seguir buscando otros métodos para mejorar el control. Es importante evaluar si ese aplicativo, se apega a las necesidades del restaurante o si se debe buscar una mejor opción.
- Se recomienda actualizar constantemente el MOF, ya que a medida que crece el restaurante varían mucho las funciones y responsabilidades para cada colaborador. De igual forma se recomienda integrar cualquier otra herramienta que pueda ayudar a mejorar la gestión del restaurante

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alania, C. y Villugas, M. (2020), *El método de costeo primeras entradas primeras salidas (PEPS) como herramienta de control de los inventarios de mercaderías en las empresas distribuidoras de materiales de construcción en la Provincia de Tarma, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Repositorio Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1981/1/T026\\_73009346\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1981/1/T026_73009346_T.pdf)
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (2012). Editorial EPISTEME. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Cartajena, R. (2019), *Análisis de la gestión Logística del restaurante Ají 555 Real Thai Cuisine del distrito de san Borja en la ciudad de Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Universidad Nacional de San Agustín.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5ec9948c-09a7-4404-be65-a8f55407ea48/content>

---

Correa, A. (2010, Octubre). Gestión de almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Redalyc*, volumen 26. [Ejemplar 117]. Página 150.  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. (2004). Editorial Universidad Autónoma del Carmen.  
[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Cuatrecasas, L. *Gestión Integral de la calidad*. (2010). Profit Editorial Inmobiliaria.  
Página 17.  
[https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=conjunto%20de%20caracter%C3%ADsticas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=conjunto%20de%20caracter%C3%ADsticas&f=false)

Da Silva, S. (2020). *Implementación de acciones efectivas para optimizar la rotación de insumos perecibles* [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola.  
[file:///C:/Escritorio/ISIL/Ciclo%202024-2/TESIS/ANTECEDENTES/2020\\_Da%20Silva%20Rodriguez.pdf](file:///C:/Escritorio/ISIL/Ciclo%202024-2/TESIS/ANTECEDENTES/2020_Da%20Silva%20Rodriguez.pdf)

Daza, Y. (2021) *Propuesta de control de inventarios del restaurante Datos Pizza y Parrilla* [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

---

Repositorio                      Corporación                      Universitaria                      Minuto.  
<https://repository.uniminuto.edu/items/ad3c49ec-677c-4fcb-bd73-968e2dc6a012>

Donoso, A. (2020, 01 de agosto). *Economipedia*. Recuperado el 10 de agosto del 2024. <https://economipedia.com/definiciones/merma.html>

Hilario, M. (2019). *Estrategias para mejorar el control de inventarios en una empresa restaurante, Lima – 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]

Repositorio                      Universidad                      Norbert                      Wiener.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3568/T06\\_1\\_47889667\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3568/T06_1_47889667_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huaman, F. , Anicama, E. , Gonzáles, E. , Félix, H. y Chu, W. (2021). *Metodología de la investigación científica*. (2022). Fondo Editorial de la Universidad Autónoma de Ica.

<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Delgado, M. y Garcia, M. (2018). *Mejoramiento del sistema PEPS del área de alimentos y bebidas. Restaurante "Mita". Hotel Grand Palladium Vallarta Resort y SPA*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Valle del

---

Mezquital]. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital. <http://intranet.utvm.edu.mx/biblioteca/biblioteca-virtual/utvm/gastronomia/memorias/tsu/Septiembre%202016%20%E2%80%93%20Agosto%202018/MEJORAMIENTO-DEL-SISTEMA-PEPS.pdf>

Duran, Y. (2012, Enero). Administración del Inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Revista Visión gerencial*, volumen 1. Página 55. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

Julca, P. (2022) *Control de inventarios y su incidencia en las mermas y desmedros en el restaurante chifa Thay Shy, Bagua – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10410/Julca%20Mondragon%20Paul%20Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lara, C. y Lung, A. (2020). *Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEN S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara\\_Tiravanti\\_Claudia\\_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Claudia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, H. (2019). *Manual de procedimientos operativos, administrativos y Logísticos de la empresa eventos y buffet julia, en Puerto Tejada* (Tesis de pregrado,

---

Universidad Antonio Nariño). Repositorio Universidad Antonio Nariño.  
<https://repositorio.uan.edu.co/items/bc60476f-a797-40f7-829f-3f7c56e3a3c2>

Machuca, F. (2022, 31 de mayo). Conoce el método PEPS y sus ventajas para la administración de inventarios. *Crehana*.  
<https://www.crehana.com/blog/negocios/metodo-peps/>

Mesia, J. (2023). *Diseño de un Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Concorsa S.A.C.* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671951/Mesia\\_VJ.pdf;jsessionid=76612ED1D372E221341157AF47F0A05D?sequence=1](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671951/Mesia_VJ.pdf;jsessionid=76612ED1D372E221341157AF47F0A05D?sequence=1)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. (2018). Editorial Ediciones de la U.  
[https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia\\_investigaci%C3%B3n.pdf](https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf)

Orbegoso, S. y Xie, L (2019). *Diseño de una estructura organizacional para la empresa Chong Wha, Trujillo-2019* (Tesis de pregrado, Universidad privada

---

del norte). Repositorio Universidad privada del norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23129/Orbegoso%20Quispe%20Santos%20Esther.pdf?sequence=2>

Portal E. (2011). *Compras y almacenes gastronómico*. Editorial Fundación Getulio Vargas. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2011/10/manual-compras-almacen-empresas-gastronomia-libro.pdf>

Revista ASSET. (2022, 4 de Julio). *La importancia automatizar la gestión de compras de un restaurante*. <https://asset.es/la-importancia-automatizar-la-gestion-de-compras-de-un-restaurante/>

Revista La Barra. (2024, 16 de febrero). *Consejo para mantener el almacén de un restaurante organizado*. <https://www.revistalabarra.com/es/noticias/consejos-para-mantener-el-almacen-de-un-restaurante-organizado>

Romero, S. , Saenz, S. y Pacheco, A. (2021, 9 de septiembre). *La Gestión de inventario en las PYMES del sector de la construcción*. Revista Polo del conocimiento, volumen 6. Ejemplar 9. Pagina 18. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3124/6853>

---

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. (1992). El Cid Editor.

[https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Sandoval, F. (2015). *El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el*

*restaurant el gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico

Universidad San Martín de Porres.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3124/6853>

Santiago, J. (2021). *Diseño e implementación de una cadena de suministros en*

*PYMES del giro restaurantero en el área metropolitana de Monterrey* (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León). Repositorio

Universidad Autónoma de Nuevo León.

<http://eprints.uanl.mx/21997/1/1080315240.pdf>

Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa*

*“Restaurante la Cañita”* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

Somosierra, R. (s.f). ¿Qué es un Kardex? Todo lo que necesitas saber. *PULPOS*.

<https://pulpos.com/blog/que-es-kardex/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Informe Turnitin

## GRADOS TITULOS

### Proyecto de Investigación - Marisol Guerra Olortegui.docx

My Files  
My Files  
Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trnoid::30163:474582916

Fecha de entrega  
18 jul 2025, 8:12 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
18 jul 2025, 8:34 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Proyecto de Investigación - Marisol Guerra Olortegui.docx

Tamaño de archivo  
1.6 MB

87 Páginas

15.392 Palabras

85.538 Caracteres

## 21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

#### Fuentes principales

16% Fuentes de Internet  
3% Publicaciones  
17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**  
19 caracteres sospechosos en N.º de página  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Marisol Guerra  
Olortegui (Autor)

88

Espinoza Rúa (Asesor)

---

## ANEXO 2: Registro de Impacto y Resultados

### REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS

**Tipo de documento:** Trabajo de Investigación Aplicada

**Título del Trabajo de Investigación o Tesis:** Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024.

**Integrantes:** Marisol Guerra Olortegui

**Asesor:** Espinoza Rua, Celes Alonso

#### **Impacto de la investigación**

**Impacto económico:** La implementación de procesos y operaciones puede generar beneficios económicos al aumentar la rotación insumos, reducción de pérdidas de la mercadería, mejorar el control del ingreso y salida de mercaderías. Esto genera una mayor eficiencia en la gestión del almacén, reduciendo costos al restaurante.

**Impacto ambiental:** Implementar el método PEPS en esta investigación reducirá los productos vencidos o malogrados. La cual contribuye a la reducción de desperdicios y contaminantes para el medio ambiente.

**Impacto tecnológico:** La implementación de la Hoja kardex a esta investigación, a través del aplicativo Inventario móvil. Mejora la gestión del almacén, al hacer uso de un aplicativo que antes no se hacía uso. Adicionalmente se mantiene un registro y control en tiempo real, de ingresos y salidas de la mercadería.

---

### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados del trabajo de investigación son cuantitativos, se hizo uso de la herramienta de Focus Group. El cual dio como resultado la gestión que se tiene en el almacén.

Se cumple el objetivo de la investigación de plantear procesos y operaciones, como la creación del MOF, método PEPS y Hoja Kardex, para mejorar la gestión del restaurante.

Estos resultados indican que la gestión del almacén influye en los procedimientos, abastecimiento, costos y gastos del restaurante Deli Deli.

### ANEXO 3: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Implementación de procesos y operaciones para la gestión del almacén de un restaurante en Surquillo. Lima, 2024.								
Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Variable	Dimensión	Indicadores	Índices	
Problema general ¿De qué manera la implementación de procesos y operaciones influye en la mejor de la gestión del almacén del restaurante Deli Deli en Surquillo?	Objetivo general Determinar de que manera el plan de la implementación de procesos y operaciones influye en la gestión del almacén del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Hipótesis general La implementación de procesos y operaciones influye en la gestión del almacén del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Diseño de investigación: No experimental  Enfoque de investigación: Cuantitativo  Tipo de investigación: Aplicada	<b>Variable independiente</b> Procesos y Operaciones	Procedimientos logísticos	Procedimiento logístico  Recepción de mercadería  Manejo adecuado de insumos	Cuestionario dirigido a los colaboradores del restaurante.	
Problema específico ¿De qué manera los procesos y operaciones influyen en los procedimientos del restaurante Deli Deli en Surquillo?	Objetivos específicos Determinar de qué manera los proceso y operaciones influyen en los procedimientos del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Hipótesis específica Los procesos y operaciones influyen en los procedimientos del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Población y muestra Población: Colaboradores del restaurante Deli Deli.			Costos y gastos de insumos		Costos de pérdidas y desperdicios
¿De qué manera los procesos y operaciones influye en los costos y gastos del restaurante Deli Deli en Surquillo?	Determinar de qué manera los procesos y operaciones influyen en los costos y gastos del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Los procesos y operaciones influyen en los costos y gastos del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Muestra: Colaboradores del área de cocina y encargado del restaurante Deli Deli.		<b>Variable dependiente</b> Gestión de almacén	Estrategia de reducción de costos		Reducción de gastos en insumos  Reducción de merma  Manejo de desperdicios
¿De qué manera los procesos y operaciones influye en el abastecimiento del restaurante Deli Deli en Surquillo?	Determinar de qué manera los procesos y operaciones influyen en el abastecimiento del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Los procesos y operaciones influyen en el abastecimiento del restaurante Deli Deli en Surquillo.	Técnicas de recolección de datos  Instrumentos: Focus Group			Gestión de inventarios		Método Primero en entrar Primeros en salir (PEPS) Seguimiento de existencias y almacenamiento Control de calidad Manual de Operaciones y funciones (MOF)
				Análisis de costos		Análisis de costos de insumos Gastos de almacenamiento y materiales Clasificación de gastos		
				Normativa y salubridad alimentaria	Almacenamiento de insumos y materiales  Salubridad de insumos			
				Proveedores	Evaluación interna del trabajo			
					Evaluar costo total de precios			

**ANEXO 4 : Matriz de Variables**

Variable 1	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Items
Procesos y Operaciones	Procedimientos logísticos	Procedimiento logístico	¿Se cuenta con un equipo de personal encargado de la recepción de almacenamiento de los insumos y materiales?	1
		Recepción de mercadería	¿Se cuenta con días y horario programado para una adecuada recepción de la mercadería?	2
		Manejo adecuado de insumos	¿Se cuenta con un horario específico para organizar los insumos en el almacén?	3
			¿Se cuenta con un método de supervisión para validar un correcto proceso de almacenamiento?	4
	Costos y gastos de insumos	Costos de pérdidas y desperdicios	¿Se cuenta con una Hoja Kardex, para contabilizar la mercadería que ingresa y sale?	5
			¿Se cuenta con un reporte de los desperdicios o desechos que se tiene en el almacén de forma detallada?	6
			¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para reducir los costos en el almacén?	7
			¿Qué cambios creen que podría hacerse en el almacén para reducir costos y desperdicios?	8
	Estrategia de reducción de costos	Reducción de gastos en insumos	¿Tienen algunas propuestas para reducir el gasto en insumos en el restaurante?	9
		Reducción de merma	¿Se cuenta con alternativas de solución para minimizar la merma que se produce en el almacén?	10
		Manejo de desperdicios	¿Se cuenta con un proceso de reciclaje en el restaurante?	11

			¿Qué cambios se pueden implementar para reducir la cantidad de desperdicios?	12
Variable 2				
Gestión de almacén	Gestión de inventarios	Método "Primero en entrar Primeros en salir" (PEPS)	¿Se cuenta con un proceso de rotación de los insumos dentro del restaurante?	13
		Seguimiento de existencias y almacenamiento	¿Se cuenta con un control de registro de entrada y salida de la mercadería?	14
		Control de calidad	¿Por qué consideran que el control de calidad a la mercadería es importante?	15
		Manual de Organización y funciones (MOF)	¿Se cuenta con un manual de organización y funciones en el restaurante?	16
	Análisis de costos	Costos de insumos	¿Cuáles son los productos donde se podría reducir los costos en el almacén del restaurante?	17
			¿Cuáles creen que serían los desafíos al bajar la calidad en los insumos?	18
		Gastos de almacenamiento y materiales	¿Se cuenta con un control de gastos que realiza el restaurante en un año?	19
		Control de gastos	¿Se cuenta con un control de gastos de servicios e indumentaria del restaurante?	20
	Normativa y salubridad alimentaria	Almacenamiento de insumos y materiales	¿Se cuenta con un plan específico para la rotación del almacenamiento de insumos y materiales?	21
		Salubridad de insumos	¿Tienen propuestas para mejorar las prácticas de saneamiento del restaurante?	22
	Proveedores	Evaluación interna del trabajo	¿Se cuenta con un control de calidad de la mercadería recibida?	23
		Relación con proveedores	¿Cuáles son los beneficios de una buena relación con los proveedores?	24

---

## ANEXO 5: Transcripción de Focus Group

### TRANSCRIPCIÓN DE FOCUS GROUP

La aplicación del focus group, se realizó a los colaboradores del restaurante Deli Deli.

Marisol:

Buenas noches, soy Marisol Guerra, actualmente estudio la carrera de administración, también trabajo aquí en el restaurante de Deli Deli en la parte administrativa. El proyecto en el que estoy trabajando es para mejorar la gestión del almacén y así poder identificar cuáles son sus problemas y darles métodos y procesos para poder mejorar. Entonces me encantaría que me ayudaran a responder estas preguntas, pero antes por favor preséntense, su nombre completo y el cargo que tienen aquí en el restaurante.

Rissel:

Buenas tardes con todos, soy Rissel, soy actualmente el encargado del restaurante Deli Deli.

Delia:

Soy Delia, soy la cocinera del restaurante Deli Deli y soy dueña del restaurante.

Diana:

Buenas tardes, yo soy Diana, soy ayudante de cocina del restaurante Deli Deli.

Mili:

Hola, soy Mili y soy ayudante de cocina del restaurante Deli Deli.

---

***Pregunta 1. ¿Se cuenta con un equipo de personal encargado de la recepción de almacenamiento de los insumos y materiales?***

Marisol

Muchas gracias. Vamos a continuar con lo que son las preguntas, no hay ninguna respuesta mala, cualquier inconveniente o duda que tengan sobre estas preguntas me la hacen y explicar con otras palabras. Continuemos. La primera pregunta ¿Se cuenta con un equipo de personal encargado de la recepción de almacenamiento de los insumos y materiales?

Rissel:

Actualmente si, en gran parte se encuentra, hay personales, no exactamente asignados para esa labor, pero sí hay una organización, un día y unas cantidades exactas que se debe traer para la Semana del Consumo de Alimentos.

Delia:

Sí, no específicamente hay una persona que se encargue de eso, pero tengo ayudantes de cocina que saben de los insumos.

Diana:

Yo me encargo de ordenar las cosas, menestras carne y verduras.

Mili:

Si, me encargo de recibir la mercadería los sábados y lunes.

Interpretación:

De la totalidad de personas encuestadas el 100% está de acuerdo en que si hay una organización de quien recepción la mercadería y se encarga de organizarla. Por consiguiente, se puede evidencia se evidenciar que no hay un personal específico con esa responsabilidad por lo cual se encargan 2 colaboradores de hacer estas funciones.

***Pregunta 2. ¿Se cuenta con días y horarios programados para una adecuada recepción de la mercadería?***

Marisol:

Muchas gracias. Pasamos a la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con días y horarios programados para una adecuada recepción de la mercadería?

Rissel:

En parte sí, llegan todos los sábados la gran parte de los materiales que vendría a ser verduras y alimentos como menestras o cosas secas y en la semana entre lunes a martes se compra los otros insumos como vendría a ser el arroz y el azúcar

Delia:

Si tenemos un programa de las comidas y en base a eso se compra por días y hay comidas que compramos según el programa de la comida, compramos pescado, compramos pollo, que son diariamente.

Diana:

Sí, porque se compra diario la mercadería para preparar ensaladas, entradas y otros.

Mili: Si, porque los sábados en la mañana se compra la mercadería de la parada, donde traen verduras, menestras, plásticos, tapers, botellas y más.

Interpretación:

El 100% de los participantes están de acuerdo de que si existe un programa para la recepción de la mercadería. Se concluye que hay un día de la semana, el sábado, en el cual compran la gran parte de la mercadería. Y posteriormente en la semana hay ingreso de mercadería que puede variar el día y el horario.

***Pregunta 3. ¿Se cuenta con un horario específico para organizar los insumos en el almacén?***

Marisol:

Ya, listo, sigamos con la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con un horario específico para organizar los insumos?

Rissel:

No, hay una descoordinación en gran parte para la organización de los insumos porque siempre hay imprevistos en todo negocio o proyecto o trabajo.

Delia:

No exactamente digamos los horarios, pero sí sabemos en base a lo que se compra los sábados, llega la mercadería y ordenamos.

Diana:

Sí, porque siempre compran los sábados.

Mili:

Si, porque arreglamos los sábados en la tarde.

Interpretación:

El 50% de los participantes está en desacuerdo, se evidencia de que no se cuenta con horario establecido para organizar la mercadería. Mientras el otro 50% si está de acuerdo de hay un día para organizar la mercadería, pero cuentan con un horario específico. Se puede concluir que hay un horario de recepción, aunque faltaría mejorar el horario para que se establezca un horario con mas exactitud.

***Pregunta 4. ¿Se cuenta con un método de supervisión para validar un correcto proceso de almacenamiento?***

Marisol:

Continuamos con la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con un método de supervisión para validar un correcto proceso de almacenamiento?

Rissel:

En gran parte sí.

Delia:

Si hay un método para supervisar el almacén, como revisar la mercadería, el orden y la limpieza.

Diana:

Si hay un método para supervisar.

Mili:

Si hay un método.

Interpretación:

Los participantes están de acuerdo de que hay un método de supervisión, sin embargo, no describen un método exacto de cómo se realiza esa supervisión en el almacén. Por ende, se concluye que existe un método de supervisión pero que se puede mejorar o incrementar otro método.

***Pregunta 5 ¿Se cuenta con una hoja Kardex para contabilizar la mercadería que ingresa y sale del almacén?***

Marisol:

Pasamos con la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con una hoja kardex para contabilizar la mercadería que ingresa y sale del almacén?

Rissel:

No contamos con esa herramienta.

Delia:

No contamos con Kardex.

Diana:

::

No.

Mili:

No.

Interpretación:

Los participantes están de acuerdo en que no se tiene el método Kardex implementado en el almacén. Se puede concluir que no hay un método de control en el almacén.

***Pregunta 6 ¿Se cuenta con un reporte de los desperdicios o desechos que se tiene en el almacén de forma detalla?***

Marisol:

Ok, siguiente pregunta. ¿Se cuenta con un reporte de los desperdicios o desechos que se tiene en el almacén de forma detallada?

Rissel:

No contamos con ese reporte desperdicios

Delia:

No.

Diana:

No.

Mili:

No.

Interpretación:

Los resultados determinan de que todos los participantes están de acuerdo que no se cuenta con reporte detallado de los desperdicios y desechos. Se puede concluir que no se lleva un reporte de los desperdicios que se realiza en el almacén.

***Pregunta 7 ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para reducir los costos en el almacén?***

Marisol:

Ok, continuamos con la siguiente pregunta. ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para reducir los costos en el almacén?

Rissel:

Las estrategias que se están utilizando actualmente es sobre la inflación y varían los alimentos de acuerdo con la situación política o un desastre natural del país. Como un ejemplo sería a un alza de un alimento lo podemos sustituir con otro, pero como se sabe no hay sustitución en algunos alimentos. No hemos encontrado las estrategias adecuadas para evitar eso, pero estamos trabajando en eso.

Delia:

Varía según los costos de los alimentos, podemos reemplazar, por ejemplo, usamos bastante yuca cuando la papa está cara o si la cebolla está cara compramos menos, podemos sustituirlo por otro producto que sea servida.

Diana:

Igual cuando la alverjita está muy cara, compramos más haba y siempre las verduras reemplazamos por otra.

Mili:

También se compra más pescado cuando el pollo esta caro y se usa menos verduras cuando no es temporada.

Interpretación:

Los resultados indican que si hay estrategias para reducir costos en el almacén. Uno de los más frecuente son la sustitución de producto por otro más económico. Se concluye que si hay estrategias para reducir costos y que todo el personal está en conocimiento de estas estrategias.

***Pregunta 8 ¿Qué cambios crees que podría hacerse en el almacén para reducir costos y desperdicios?***

Muchas gracias. Continuamos con la siguiente pregunta ¿Qué cambios crees que podría hacerse en el almacén para reducir costos y desperdicios?

Rissel:

Como dijiste anteriormente en tus preguntas, necesitamos un registro adecuado y estricto de todo alimento que sale y toda pérdida que sale con costos y cuáles pueden ser los resultados.

Delia:

Evitar comprar en exceso para que no se malogren las cosas o vence el producto, procuramos no este, Comprar de lo mismo o vemos el almacén que tenemos, no compramos otro de lo mismo, otra vez.

Diana:

Tratamos de refrigerar las cosas para que no se malogre como se las verduras.

Mili:

Se puede cambiar de proveedor de arroz y pollo.

Interpretación:

Los participantes dieron sus recomendaciones, donde se resalta que cada uno cuenta con cambios para reducir costos. Por ende, se determina que los colaboradores cuentan con diferentes ideas de cambio y que hay muchas opciones para reducir esos costos.

***Pregunta 9 ¿Tienen algunas propuestas para reducir el gasto en insumos en el restaurante?***

Marisol:

Muchas gracias. Continuamos con la siguiente pregunta ¿Tienen algunas propuestas para reducir el gasto en insumos en el restaurante?

Rissel:

Bueno, si es común en restaurantes es comprar a gran escala, pero para eso necesitas un

---

almacén grande y no contamos con tanta ampliación en nuestro almacén, por ello puede ser buscar alternativas de proveedores directos sin intermediarios para bajar costos.

Delia:

Búsqueda de precios, sobre todo para que no nos afecte y que los insumos no sean tan caros.

Diana:

Pongamos el arroz que estamos comprando está muy caro no, buscar otra marca de arroz.

Mili:

Comprar en otros proveedores con menos precio.

Interpretación:

Los participantes tienen diferentes propuestas para reducir el gasto en insumos. Por consiguiente, se observa cada respuesta, pero ninguna respuesta cuenta con un plan específico, lo cual podría afectar directamente a la calidad del servicio del restaurante.

***Pregunta 10 ¿Se cuenta con alternativas de solución para minimizar la merma que se produce en el almacén?***

Marisol: Continuamos, la siguiente pregunta ¿Se cuenta con alternativas de solución para minimizar la merma que se produce en el almacén?

Rissel:

La mercadería se selecciona al organizar los productos que hacemos en las compras

semanales, si llega mal lo Botamos. Luego seleccionamos lo que se va a usar exacto por plato y la alternativa sería el pesar con una balanza la cantidad exacta de carne.

Delia:

Algunas veces es muy común que te den encima, ve bonito, pero abajo ya está como que entrando a malograrse. Entonces lo que se hace, se selecciona y se le indica al personal que lo que está por dañarse, eso primero se prepara. Cuando se prepara un plato yo ya se la cantidad que hay, pero a veces me equivoco entonces creo que deberíamos seleccionar las medidas en táper con pesos exactos.

Diana:

No calcular mal a la hora de cocinar.

Mili:

Debemos tener la refrigeradora marcada, colocar táper con medidas para guardar los insumos.

Interpretación:

Los resultados determinan que los colaboradores manifiestan diferentes formas para reducir, pero no ninguna en concreto que se use de forma frecuente en el restaurante. Por ende, se puede concluir que no cuenta con método establecido para la reducción de merma.

***Pregunta 11 ¿Se cuenta con un proceso de reciclaje en el restaurante?***

---

Rissel:

No.

Delia:

No

practicamos.

Deberíamos.

Diana:

No.

Mili:

No tenemos reciclaje.

Interpretación:

Los resultados determinan de que el 100% de los colaboradores están de acuerdo en que no cuenta con un proceso de reciclaje en el almacén. En consecuencia, no hay un reciclaje óptimo de todos los desperdicios e insumos del almacén.

***Pregunta 12 ¿Qué cambios se pueden implementar para reducir la cantidad de desperdicios en el almacén?***

---

Excelente. Continuamos. ¿Qué cambios se pueden implementar para reducir la cantidad de desperdicios en el almacén?

Rissel:

Podemos designar una balanza de peso para empezar a medir las cantidades de las carnes, pollo y otras carnes para usar cantidades exactas en los platos.

Delia:

Si son carnes se puede usar para sopas y guisos.

Diana:

Se recolecta algunos restos de verduras que queda para usarlo en otro plato.

Mili:

Elegir cantidades exactas para preparar los platos.

Interpretación:

Los participantes expresan que hay cambios que se pueden hacer como medidas exactas para evitar desperdicios y hacer uso de los restos para otros complementar otros platos.

***Pregunta 13 ¿Se cuenta con un proceso de rotación de los insumos dentro del restaurante Deli Deli?***

Marisol:

---

Está bien, muchas gracias. Continuamos con la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con un proceso de rotación de los insumos dentro del restaurante Deli Deli?

Rissel:

Si, Llega la mercadería nueva, se pone como el último y el antiguo se pone como previa para usarlo.

Delia:

Sí, igual de todos los insumos que hay en el almacén, se da prioridad a los que están acá para renovar.

Diana:

Igual también se usa ese mismo método. Sí, sobre todo en las verduras, son verduras menestras.

Mili:

También se usa en insumos refrigerados, pero no siempre.

Interpretación:

Los resultados de los participantes evidencian que usan el método de PEPS para organizar la mercadería, de esta forma usan este método para que los insumos y la mercadería de verduras, menestras entre otros. Se puede concluir que hacen uso del método PEPS para mantener la mejor calidad en insumos y mercadería, aunque también se evidencia que no siempre es frecuente.

---

**Pregunta 14 ¿Se cuenta con un control de registro de entrada y salida de la mercadería?**

Marisol:

Continuamos. ¿Se cuenta con un control de registro de entrada y salida de la mercadería?

Rissel:

Actualmente no.

Delia:

No.

Diana:

No contamos.

Mili:

No.

Interpretación:

Los resultados indican que no se cuenta con un control de ingreso y salida de mercadería.

Por consiguiente, se puede considerar que no hay una supervisión exacta de la mercadería en el almacén.

**Pregunta 15 ¿Por qué consideran que el control de calidad a la mercadería es importante?**

Marisol:

Continuamos. ¿Por qué consideran que el control de calidad a la mercadería es importante?

---

Rissel:

El control de calidad es lo que nos diferencia de todo nuestro competidor que tenemos alrededor, en este caso que estamos en surquillo, siento que es una diferencia por la alta calidad que le brindamos al cliente. Y como decir nuestro lema o nuestro acto de diferencia en sí es que tratamos de hacer la comida como en casa para nuestros clientes.

Delia:

Nos diferenciamos porque preparamos comidas con insumos frescos del almacén y nuestra diferencia es los que somos muy limpios, ordenados, preparamos comidas al día.

Diana:

Si preparamos productos del diario, bastante higiene, bastante limpieza.

Mili:

Usamos productos buenos, no malogrados, en buen estado porque los elegimos antes de guardar.

Interpretación:

Los resultados indican que se realiza un control de calidad en los productos y es el eje del negocio para la diferenciación con sus competidores. Por ende, se puede concluir que existe un control de calidad a los insumos y productos que ingresan al almacén.

---

***Pregunta 16 ¿Se cuenta con un Manual de Organización y funciones en el restaurante?***

Marisol:

Continuamos. ¿Se cuenta con un Manual de Organización y funciones en el restaurante?

Rissel:

Escrito detalladamente de todas las áreas, no.

Delia:

Escrito no, pero tenemos un rol cada uno que cumplimos eficazmente.

Diana:

No hay ese manual. Cada uno sabe nuestros roles en el restaurante.

Mili:

No contamos con ese manual.

Interpretación:

Los resultados determinan que no se cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), aunque todos son conscientes de su rol que desempeñan y las responsabilidades que tienen en su área. Por consiguiente, se evidencia que no hay un Manual de Organización y funciones en el restaurante.

***Pregunta 17 ¿Cuáles son los productos donde se podría reducir los costos en el almacén del restaurante?***

Marisol:

Continuamos. La siguiente pregunta es ¿Cuáles son los productos donde se podría reducir los costos en el almacén del restaurante?

Rissel:

El costo que estaba evaluando puede ser la reducción de carnes, comprar a gran escala a comprar a gran escala un tipo de animal con carne roja, matarlo y distribuirlo por sectores, porque como sabemos cada animal tiene su parte del cuerpo, está utilizado para cada alimento específico. Entonces ese puede ser una reducción de costos más de detallado.

Otra opción es comprar verduras a gran escala.

Delia:

Yo creo es comprar en cantidad o ver digamos si el pescado está caro, alternar por pollo o carne, hígado, otros insumos que son como vísceras.

Diana:

Yo diría que sí, ir al mayorista a comprar carnes por cantidad.

Mili:

También se puede comprar por mayos táper de plásticos, bolsas y botellas.

Interpretación:

Los participantes mencionan que se puede reducir los costos en carnes y descartables, mencionan que se compra por mayor los productos y la sustitución de producto de mayor precio por otros de menor precio. Por consecuencia, si hay productos donde se pueda reducir costos, como en carnes y descartables, y se brinda como alternativa comprar por mayor o sustituir por un insumo similar para minimizar costos.

***Pregunta 18 ¿Cuáles creen que serían los desafíos al bajar la calidad en los insumos?***

Marisol:

Ok, perfecto. Continuamos. La siguiente pregunta es ¿Cuáles creen que serían los desafíos al bajar la calidad en los insumos?

Rissel:

En primer lugar, sería bajar la diferenciación que tenemos con otros restaurantes que nos han dado comentarios nuestros clientes. Y unas consecuencias gravísimas es la baja de ventas de comida que tenemos diariamente y vendría a ser una pérdida grande para el restaurante y por ende pueden ser un endeudamiento o quiebra. Por eso no lo hacemos y tratamos de mantener la calidad en los insumos.

Delia:

Sería una pérdida para el restaurante y que el cliente no venga.

Diana:

Sería una pérdida, los clientes no vendrían a comer.

Mili:

Bajas la calidad haría que no vengan los clientes a almorzar.

Interpretación:

---

Los participantes coinciden en que sería una gran pérdida para el restaurante y las consecuencias se verían directamente en el rechazo de los clientes. Por ende, bajar la calidad de los productos es un indicativo de pérdida para el restaurante.

**Pregunta 19 ¿Se cuenta con un control de gastos que realiza el restaurante en un año?**

Marisol:

Ok, continuamos. ¿Se cuenta con un control de gastos que realiza el restaurante en un año?

Rissel:

No contamos con ese control de gastos.

Delia:

No.

Diana:

No.

Mili:

No.

Interpretación:

Las respuestas de los participantes determinan de que no cuentan con un control de gastos de forma anual. Por consiguiente, se considera que no hay una supervisión de lo que se gasta de forma anual en el restaurante.

---

**Pregunta 20 ¿Se cuenta con un control de gastos de servicios e indumentaria del restaurante?**

Marisol:

Continuamos. ¿Se cuenta con un control de gastos de servicios e indumentaria del restaurante?

Rissel:

No tenemos ese control de gastos.

Delia:

No.

Diana:

No.

Mili:

No.

Interpretación:

Las participantes están de acuerdo de que no se realiza un control de gastos en servicios e indumentaria del restaurante. Esto nos muestra que hay poco control en lo que se gasta en servicios e indumentaria para el restaurante.

***Pregunta 21 ¿Se cuenta con un plan específico para la rotación de almacenamiento de insumos y materiales?***

Marisol:

Continuamos. ¿Se cuenta con un plan específico para la rotación de almacenamiento de insumos y materiales?

Rissel:

No contamos con un plan específico para la rotación de almacenamiento, pero si hacemos una rotación de los insumos. Evitando que se malogre o se pueda vencer.

Delia:

Hay supervisión de los insumos, siempre rotamos de forma semanal.

Diana:

Si, siempre evitamos que no se malogre algún producto.

Mili:

Siempre usamos los productos de forma semanal.

Interpretación:

Las participantes concuerdan de que hay rotación en los insumos, ya que la gran parte de estos se compra de forma semanal. Se concluye de que si realizan la rotación de insumos

y productos, sin embargo, no se cuenta con un plan detallado y específico para una rotación eficiente.

***Pregunta 22 ¿Tienen propuestas para mejorar las prácticas de saneamiento del restaurante?***

Marisol:

Continuamos. ¿Tienen propuestas para mejorar las prácticas de saneamiento del restaurante?

Rissel:

Las ideas serían un registro sanitario de cada persona si cuenta con alguna enfermedad. También usar las respectivas indumentarias de seguridad para un tocamiento y manipulación de alimentos para la preparación, como también la limpieza.

Delia:

Si, implementación de muebles de acero para mantener limpio los platos.

Diana:

Si, organizar más, utilizar con seres guantes, mascarillas, más implementación de seguridad para el personal.

Mili:

Si, implementar otros productos de limpieza para que sean más rápido a la hora de limpiar.

Interpretación:

Las participantes mencionan propuestas como la implementación de un mueble de acero, indumentaria de limpieza y productos para limpieza. Por ende, se mencionan varias

propuestas para mejorar las prácticas de saneamiento en el restaurante y de las cuales se deben considerar implementar para mejorar la gestión en el restaurante.

***Pregunta 23 ¿Se cuenta con un control de calidad de la mercadería recibida?***

Marisol:

continuamos. ¿Se cuenta con un control de calidad de la mercadería recibida?

Rissel:

Sí, como dije anteriormente, cuando llegan los alimentos se seleccionan en sus respectivos lugares y se ve si ya malogrado o no, porque compramos a la gran mayoría a gran escala por sacos y no vemos el interior, sino lo compramos así en cantidades y lo seleccionamos, si ya malogrado le damos un uso y si no se puede lo desechamos.

Delia:

Si, constantemente se está supervisando que ningún producto caduque o se malogra.

Diana:

Si, reviso siempre la mercadería antes de ordenarlo.

Mili:

Si, reviso y selecciono la mercadería.

Interpretación:

Los participantes mencionan que tiene un control de calidad mediante la revisión y selección de insumos antes de ordenar en el almacén. Por consecuencia, si existe un control de calidad de los insumos recibidos.

---

***Pregunta 24 ¿Cuáles son los beneficios de una buena relación con los proveedores?***

Marisol:

Perfecto, continuamos. ¿Cuáles son los beneficios de una buena relación con los proveedores?

Rissel:

Tenemos una buena relación con los proveedores, nunca le hemos faltado a nadie, siento que es tan buena que nos pueden dar un crédito, no a largo plazo, pero sí a corto, porque hemos sido buenos pagadores en eso, la parada es nuestro proveedor de arroz, azúcar y pollo y carne.

Delia:

Son bastantes, uno, siempre tienen stock de mercadería para vendernos, dos, siempre nos avisan si va a subir, va a bajar los productos y por último siempre hacemos el pago a tiempo y algunas veces podemos sacar crédito y los pagamos.

Diana:

Si, se ve la buena relación cuando nos dan credito, mayormente en el pollo y pescado.

Mili:

Si tenemos una buena relación porque nos venden a menor precio que a otros, porque compramos por grandes cantidades.

Interpretación:

Se menciona que hay una buena relación con los proveedores que tiene actualmente el restaurante, se evidencia con los buenos insumos, capacidad de dar credito y por último reducir el precio cuando compran al mayor. Se concluye que los beneficios de tener una

---

buena relación es un trato personalizado y por lo cual son excelentes beneficios para una empresa.