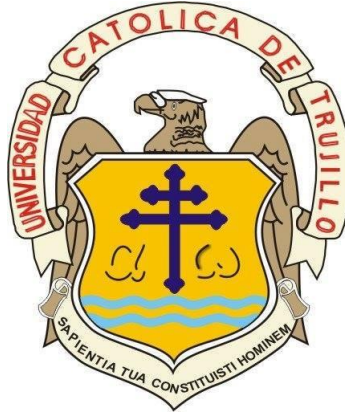


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TÍTULO:
EL SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS
EMPRESARIALES (ERP) Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS RESTAURANTES DE TRES A
CINCO TENEDORES DEL DISTRITO DE TRUJILLO

TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AUTORES:
Br. CARRILLO ARANGURÍ, BERNABE WILFREDO
Br. QUIROZ PITA, CESAR AUGUSTO

ASESOR:
Dr. MANUEL URCIA CRUZ

MOCHE – PERÚ

2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Gran Canciller y Fundador de la Universidad Católica de Trujillo

RP. Dr. John Joseph Lydon Mc Hugh, OSA

Rector y Vice Gran Canciller

Dr. Alcibíades Helí Miranda Chávez

Vicerrector Académico

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz

Gerente de Desarrollo Institucional
Vicerrector Académico Adjunto

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

JURADO DICTAMINADOR

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz
Presidente del Jurado

Mg. Enrique Herrera Flores
Secretario

Dr. Manuel Urcia Cruz
Asesor

DEDICATORIA

Con cariño dedico esta tesis a toda mi familia. A mi mamá Zoila por su dedicación, esfuerzo diario y apoyo en todo momento; a mi papá Víctor por su apoyo de igual manera tanto económico y moral, así como sus enseñanzas, a mis hermanos que también aportaron de alguna manera a mi desarrollo profesional.

Cesar.

A mi madre por darme la vida, ser madre, padre, amiga y compañera de logros y desaciertos, por su sabiduría y carácter, las mejores enseñanzas para mantenerme en el camino correcto. A mi hermano por brindarme su apoyo a pesar de la distancia y a mi abuela por su dedicación. A mi amigo Cesar Quiroz Pita, por su apoyo, consejos y motivación.

Bernabe.

AGRADECIMIENTO

En esta instancia tan especial de nuestras vidas queremos agradecer a todos aquellos que no solo han colaborado en este proyecto sino a todos los familiares, amigos, compañeros que estuvieron a nuestro lado y nos acompañaron a lo largo de toda nuestra carrera.

A Dios, por estar siempre guiando nuestros pasos e iluminando nuestro camino, dándonos nuestra la sabiduría y paz en nuestro corazones.

A nuestro padre y hermanos, gracias por el cuidado, la dedicación. Los valores que nos enseñaron, por el abrazo en los éxitos y el estímulo necesario para que ante nuestros fracasos mejoráramos y no perdiéramos de vista el objetivo final.

A nuestros profesores que son un pilar fundamental, que siempre nos aconsejaron y nos impulsaron a seguir adelante.

A los administradores de los restaurantes entrevistados por el tiempo e información que nos concedieron y la amabilidad con la cual nos trataron.

A nuestro asesor Manuel Urcia Cruz por el tiempo, dedicación y enseñanzas que nos brindó.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el **Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, presentamos a vuestra consideración el trabajo titulado: **“EL SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP) Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS RESTAURANTES DE TRES A CINCO TENEDORES DEL DISTRITO DE TRUJILLO”**, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración y Finanzas.

El presente trabajo de investigación es producto de nuestro esfuerzo y dedicación, aplicando los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional, así mismo su contenido se ha desarrollado previa consulta de bibliografía adecuada, recopilando información acorde con el tema.

Asi mismo aprovechamos la oportunidad para expresar nuestro sincero reconocimiento a ustedes miembros del jurado y a los profesores que con sus enseñanzas y consejos han contribuido en nuestra formación profesional.

Atentamente.

Carrillo Arangurí, Bernabe Wilfredo
Bachiller en Administración y Finanzas

Quiroz Pita, Cesar Augusto
Bachiller en Administración y Finanzas

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 ORIENTACIONES GENERALES.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	4
1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	5
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	8
2.2 MARCO TEÓRICO.....	9
2.2.1 SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES.....	9
2.2.1.1 ESTRUCTURA DE UN ERP.....	9
2.2.2 SOFTWARE.....	10
2.2.2.1 CLASIFICACIÓN.....	11
2.2.3 ADMINISTRACIÓN.....	15
2.2.3.1 CINCO FUNCIONES ADMINISTRATIVAS.....	16
2.2.4 GESTIÓN.....	19
2.2.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.6 RESTAURANTE.....	21
2.2.6.1 CLASIFICACIÓN.....	21
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	31
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	31
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.5 VARIABLES.....	32
2.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	33

III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	34
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1 SEGÚN AL FIN QUE SE PERSIGUE.....	36
3.1.2 SEGÚN A LA MADUREZ DEL PROBLEMA.....	36
3.1.3 SEGÚN EL DISEÑO METODOLÓGICO QUE SE EMPLEE.....	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.4.1 TÉCNICAS.....	37
3.4.2 INSTRUMENTOS.....	38
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
V. DISCUSIÓN.....	79
VI. CONCLUSIONES.....	82
VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N°1: Requisitos Mínimos de Restaurantes de un Tenedor.....	21
Cuadro N°2: Requisitos Mínimos de Restaurantes de dos Tenedores.	22
Cuadro N°3: Requisitos Mínimos de Restaurantes de tres Tenedores.	23
Cuadro N°4: Requisitos Mínimos de Restaurantes de cuatro Tenedores.	25
Cuadro N°5: Requisitos Mínimos de Restaurantes de cinco Tenedores.	28
Cuadro N°6: Operacionalización de variables.	33
Cuadro N°7: Software (módulos) con los que cuentan los restaurantes.	42
Cuadro N°8: Cuentan con software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).....	43
Cuadro N°9: Nivel de ventas de acuerdo a objetivos mensuales y/o anuales.....	44
Cuadro N°10: Platillo o bebida con mayor demanda para ajustar los requerimientos de materia prima e insumos.	46
Cuadro N°11: Mozos que venden más en un turno para ajustar los horarios de trabajo.....	47
Cuadro N°12: Consumo promedio para implementar nuevas promociones.....	48
Cuadro N°13: Número de mesas atendidas.....	50
Cuadro N°14: Mesas disponibles por cada una de las salas del restaurante.....	51
Cuadro N°15: Se realizan cálculos manuales para determinar sus ingresos.....	52
Cuadro N°16: Emite comandas, boletas y Facturas de forma manual.....	54
Cuadro N°17: Forma de pago más usada.....	56
Cuadro N°18: Llenar un kardex manual para el control de su mercadería.....	57
Cuadro N°19: Materia prima o insumo de mayor rotación.....	59
Cuadro N°20: Fijación de fechas exactas de abastecimiento.....	61
Cuadro N°21: Control de mermas.....	63
Cuadro N°22: Control de tiempos de producción.....	65
Cuadro N°23: Horarios del personal.....	67
Cuadro N°24: Recomienda el uso del software de Planificación de Recursos Empresariales....	69
Cuadro N°25: Tipo de problemas de implementación.....	70
Cuadro N°26: Nivel de conocimiento de la capacidad de utilización del software de Planificación de Recursos Empresariales.	71
Cuadro N°27: Adquisición e implementación de un software de ERP.	72
Cuadro N°28: Módulo De Ventas con ERP.	73

Cuadro N°29: Módulo De Ventas sin ERP.	74
Cuadro N°30: Módulo de Caja y Tesorería con ERP.	75
Cuadro N°31: Módulo de Caja y Tesorería sin ERP.	75
Cuadro N°32: Módulo de Compras y Logística con ERP.	76
Cuadro N°33: Módulo de Compras y Logística sin ERP.	76
Cuadro N°34: Módulo de Cocina y Bar con ERP.	77
Cuadro N°35: Módulo de Cocina y Bar sin ERP.	77
Cuadro N°36: Módulo de Recursos Humanos con ERP.	78
Cuadro N°37: Módulo de Recursos Humanos sin ERP.	78

ÍNDICE DE TABLAS

Gráfico N° 1: Software (módulos) que cuentan los restaurantes.	42
Gráfico N°2: Cuentan con software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).....	43
Gráfico N°3: Nivel de ventas de acuerdo a objetivos mensuales y/o anuales.....	44
Gráfico N°4: Platillo o bebida con mayor demanda para ajustar los requerimientos de materia prima e insumos.....	46
Gráfico N°5: Mozos que venden más en un turno para ajustar los horarios de trabajo.....	47
Gráfico N°6: Consumo promedio para implementar nuevas promociones.....	49
Gráfico N°7: Número de mesas atendidas.....	50
Gráfico N°8: Mesas disponibles por cada una de las salas del restaurante.....	51
Gráfico N°9: Se realizan cálculos manuales para determinar sus ingresos.....	53
Gráfico N°10: Emite comandas, boletas y Facturas de forma manual.....	55
Gráfico N°11: Forma de pago más usada.....	56
Gráfico N°12: Llenar un kardex manual para el control de su mercadería.....	58
Gráfico N°13: Materia prima o insumo de mayor rotación.....	60
Gráfico N°14: Fijación de fechas exactas de abastecimiento.....	62
Gráfico N°15: Control de mermas.....	64
Gráfico N°16: Control de tiempos de producción.	66
Gráfico N°17: Horarios del personal.	68
Gráfico N°18: Recomienda el uso del software de Planificación de Recursos Empresariales..	69
Gráfico N°19: Tipo de problemas de implementación.....	70
Gráfico N°20: Nivel de conocimiento de la capacidad de utilización del software de Planificación de Recursos Empresariales.	71
Gráfico N°21: Adquisición e implementación de un software de ERP.	72

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia del Software de Planeamiento de Recursos Empresariales en la mejora de la gestión administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del distrito de Trujillo.

El problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿De qué manera el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo?; para la cual la hipótesis es: La implementación del Software de Planificación de Recursos Empresariales influirá en la gestión administrativa mejorando el control administrativo, reduciendo mermas, robos y tiempos de espera en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

Para la presente investigación se utilizó el diseño descriptivo - correlacional. Descriptivo porque se proporcionaron y describieron las variables el software de Planificación de Recursos Empresariales (independiente), Mejora del control administrativo, reducción de mermas, robos y tiempos de espera (dependiente) Así mismo se emplearon las siguientes técnicas de investigación: La encuesta y observación, las cual fueron aplicadas a los administradores de 26 restaurantes y llenadas, respectivamente, conforme a la visita de los investigadores.

Así se demuestra en el Gráfico N°10 que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP un 86% debe realizar comandas manuales lo que generaría aparte de tiempos de espera adicionales errores operativos como mal llenado y perdida de comandas, mal ingreso de pedido de manera manual y sobre todo la alteración de los pedidos lo que generaría robos y mermas.

Por otro lado, el Grafico N°9 nos muestra que los restaurantes que si cuenta con software ERP un 33% y 25% “Casi Nunca” y “Nunca”, respectivamente, realizan estos cálculos de forma manual ya que el software le permite verificar este tipo de datos de forma automática. Si bien es cierto los cálculos manuales pueden cuadrar sus ingresos diarios de los restaurantes que no cuentan con un software ERP, corren el riesgo de sufrir robos ya que

no cuentan con el software los datos generados por el proceso productivo y de atención pueden ser fácilmente adulterados.

Por último, en el módulo de compras y logística existe una gran diferencia al momento de verificar si los restaurantes pueden cuantificar sus mermas que se generan en el proceso productivo ya que en los restaurantes que si cuentan con software ERP un 33% “Siempre” y “Casi siempre” pueden cuantificar sus mermas diarias según el Gráfico N°14, mientras que 64% y 21% “Nunca” y “Casi Nunca”, respectivamente, puede realizar este cálculo.

Por lo expuesto anteriormente se logra concluir que los módulos implementados en un software ERP para los restaurantes, puede ayudar a mejorar el control administrativo ya que reducirá los tiempos de espera, mermas, robos generados en todo el proceso productivo y de atención al cliente, teniendo todos estos datos en una base central generará un historial para poder realizar proyecciones e inclusive facilitar la toma de decisiones para implementar estrategias.

ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the influence of Software Enterprise Resource Planning in improving administrative management in restaurants three to five holders district of Trujillo.

The research question arises as follows: How Software Enterprise Resource Planning influences improving Administrative Management in restaurants three to five holders of Trujillo District ?; for which the hypothesis is: Implementing Software Enterprise Resource Planning influence the administrative management improving administrative control, reducing losses, thefts and wait times at restaurants three to five holders of Trujillo District.

correlational - descriptive design was used for this investigation. Descriptive because they were provided and described the variables software Enterprise Resource Planning (independent), Improved administrative control, waste reduction, theft and waiting times (dependent) Likewise the following research techniques were used: The survey and observation , which were applied the administrators of 26 restaurants and filled, respectively, according to visiting researchers.

Thus it is shown in Figure No. 10 of the restaurants that do not have an ERP software 86% must make manual you command which would generate other time additional waiting operational errors as bad filling and loss of orders, to bad order entry manually and especially the alteration of orders which would generate theft and waste.

On the other hand, Figure No. 9 shows that restaurants that if you have ERP software 33% and 25% "Almost Never" and "Never" respectively, perform these calculations manually because the software allows you to check this data automatically. While manual calculations can balance their daily income from restaurants that do not have an ERP software run the risk of theft because they do not have the software data generated by the production process and attention can be easily adulterated.

Finally, the module purchasing and logistics there is a big difference when checking whether restaurants can quantify their losses generated in the production process as in restaurants if they have ERP software 33% "Always" and "Almost always" they can

quantify their daily losses as Figure No. 14, while 64% and 21% "never" and "Almost Never" respectively, can perform this calculation.

By the above is achieved it concludes that the modules implemented in an ERP software for restaurants, can help improve administrative control because it will reduce waiting times, waste, generated thefts throughout the production process and customer, taking all this data in a central database will generate a history to make projections and even facilitate decision-making to implement strategies.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 ORIENTACIONES GENERALES

Esta investigación tiene como principal propósito el estudio del Software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y su influencia en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

Partiendo de esta premisa, hemos planteado el problema, enmarcándolo dentro de la interrogante: **¿De qué manera el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo?**

Una vez definido y enunciado el problema, se planteó el objetivo principal que se buscaba conseguir: **Determinar si el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.**

Es por ello, que se planteó la hipótesis: **La implementación del Software de Planificación de Recursos Empresariales influirá en la gestión administrativa mejorando el control administrativo, reduciendo mermas, robos y tiempos de espera en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.**

Posteriormente con la aplicación de la encuesta a los diferentes Gerentes y/o Administradores de los diferentes restaurantes, los datos se tabularon en formato Excel y con los resultados se elaboraron las tablas y los gráficos correspondientes.

Una vez presentados los resultados en cuadros y gráficos se procedieron a realizar la interpretación general de los mismos, con llevando esto a las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados en función de los objetivos propuestos.

Esta Investigación presenta los siguientes capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN; en este capítulo encontramos: orientaciones generales, planteamiento del problema, formulación del problema, formulación de objetivos y justificación e importancia de la investigación.
- II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL; encontramos en este capítulo: antecedentes del estudio, marco teórico, definición de conceptos, formulación de hipótesis y variables.
- III. MATERIAL Y MÉTODOS; conformado por: tipo de investigación y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.
- IV. RESULTADOS: encontramos las siguientes partes: presentación de resultados, análisis e interpretación de resultado y la prueba de hipótesis.
- V. DISCUSIÓN.
- VI. CONCLUSIONES.
- VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.
- VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.
- IX. ANEXOS

Visto todo el esquema y teniendo en cuenta una vista preliminar de nuestro trabajo realizado, pasamos a mostrar la totalidad de la investigación, donde encontraremos paso a paso cada uno de sus componentes y sus respectivos análisis.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La tecnología ha ido evolucionando constantemente presentándose como herramientas que cambian el modo y la manera de los procesos de desempeño del ser humano y de las empresas. En mercados cada día más competitivos las empresas hacen uso de todos los medios, estrategias o recursos que encuentran en su camino para impulsar sus negocios.

A nivel mundial, la revolución digital ya ha penetrado en el sector restaurantes y encontramos que para cada actividad realizada existe un medio tecnológico que lo facilita, tales como software contables, software de pedidos y requerimientos, Tablet's para hacer pedidos, aplicaciones para Smartphone y muchas otras más.

De este modo, el uso del software de planificación de recursos empresariales ha permitido que se ahorre costos, se optimice el tiempo y sobre todo aumente la calidad de servicio que es una parte esencial en todo restaurante, saliendo beneficiado tanto los clientes, los administradores y trabajadores. El software de Planificación de Recursos Empresariales permitirá que tanto la parte administrativa y personal de salón (mozos) de los restaurantes tengan una mejor interfaz desempeñándose con más eficacia y eficiencia en sus labores diarias y se le facilitará la toma de decisiones.

En el Perú estos softwares de planificación de recursos empresariales para la gestión administrativa recién se están utilizando con más fuerza, pudiéndose observar que hay una gran cantidad de restaurantes que cuentan con softwares de pedidos, pero eso es solo el comienzo ya que algunos han ido más allá, actualmente cuentan con medios más interactivos como el uso de Smartphone y Tablet's las cuales ayudan al cliente ya no solo a observar la carta sino que también permiten ver fotos y la receta de los potajes.

De allí, entonces la inquietud de realizar un estudio de investigación sobre la manera que influye el software de Planificación de Recursos Empresariales en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo?

1.3 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las principales ventajas del Software de Planificación de Recursos Empresariales en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.
- Determinar el impacto del Software de Planificación de Recursos Empresariales para el sistema de control interno de la Gestión Administrativa.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación sirve de guía para que el sector restauración tome en consideración que el Software de Planificación de Recursos Empresariales mejora su gestión administrativa. El trabajo de investigación aporta al conocimiento brindando una plataforma base, ya que analizaremos el uso de los Softwares de Planificación de Recursos Empresariales dentro de los restaurantes, así mismo los resultados de este estudio podrán aplicarse a otro tipo de empresas y ayudaran a resolver diferentes problemas que se presenten en ellas.

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como la encuesta y observación, con la cual se pretende conocer qué tanto ayudado a los administradores el uso del Software de Planificación de Recursos Empresariales en las tareas de gestión dentro de los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del Software de Planificación de Recursos Empresariales, gestión, administración y gestión administrativa que afectan a los restaurantes, los cuales aporta datos útiles al país en general, a las instituciones de educación superior y a todo que esté interesado en el tema.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para el estudio del presente trabajo se ha tomado como base algunos estudios que tienen relación con el problema de investigación, los cuales sirven como antecedentes y permiten un análisis de los datos empíricos y percepciones prácticas de otros investigadores, así tenemos que, por ejemplo en la Tesis efectuada en Madrid por el autor Gorka Díaz De Orbe (2010), denominado **“Sistema Integral Para La Gestión De Restaurantes”**, el cual fue presentado en la Universidad Pontificia Comillas en España, asume como conclusión que el proyecto propone dar un paso, a la implantación de la tecnología en un sector muy importante. Combina el conocimiento tecnológico sobre el tratamiento de la información, con una idea que mejora sustancialmente la buena marcha del negocio, reduciendo tiempos innecesarios, mejorando la gestión de todas las actividades, aportando mayor información a los usuarios, y estimulando el consumo de una nueva manera.

Además el proyecto no plantea una mera herramienta funcional que ayude en las tareas de gestión al negocio, sino que al mismo tiempo es una invitación a los clientes para participar en una nueva forma de tecnología, donde podrán contar con mayor información y control, y por consiguiente, se busca producir internamente la satisfacción del placer intelectual, lúdico y estético de sus usuarios, esto implica el uso de la tecnología bien diseñada y aplicada.

Por ello deducimos que la Tesis presentada, es una proposición del uso de la tecnología para identificar y salvaguardar datos que se generan a lo largo de la producción y servicio que se brindan en el sector de restauración a través de un plataforma integral, agrupando y procesando información para reducir tiempos innecesarios y mejorando la gestión de todas las actividades.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES

Según Laudon y Laudon (2012) el software de planificación de recursos empresariales (ERP) se basan en una suite de módulos de software integrados y una base de datos central común. La base de datos recolecta información de muchas divisiones y departamentos diferentes en una firma, y de una gran cantidad de procesos de negocios clave en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, así como recursos humanos; después pone los datos a disposición de las aplicaciones que dan soporte a casi todas las actividades de negocios internas de una organización. Cuando un proceso introduce nueva información, ésta se pone de inmediato a disposición de otros procesos de negocios

Por otro lado Muñiz (2004) manifiesta que desde la optimización del software hasta el mantenimiento de la infraestructura de servicios, ERP proporciona soluciones para un negocio en cada paso del camino. Se trata de un software integrado y completo que permite a las empresas evaluar, controlar, y gestionar más fácilmente su negocio en todos los ámbitos. El programa elimina la forma de trabajo aislada, está diseñado para cubrir todas las exigencias de las áreas funcionales de la empresa, de forma que crea un flujo de trabajo para los distintos usuarios, permitiendo agilizar los diferentes procesos, reduciendo en tiempo real las tareas repetitivas y permitiendo además el aumento de la comunicación entre todas las áreas que integran una empresa.

2.2.1.1 Estructura de un ERP

Según Muñiz (2004) la mayoría de los ERP adoptan una estructura modular que soporta los diferentes procesos de una empresa, todos estos módulos están interconectados y comparten una base de datos común, garantizando de este modo la coherencia e integración de los datos generados.

- El módulo de gestión financiera.- El módulo de finanzas se encarga de la contabilidad y de la gestión financiera de la empresa. Este módulo

proporciona herramientas flexibles y aplicaciones orientadas tanto a la contabilidad financiera, como a la contabilidad analítica o de costes.

- El módulo de aprovisionamiento.- El proceso de aprovisionamiento en una empresa comprende la gestión de materiales y la relación con los proveedores.
- El módulo de producción.- El módulo de producción se encarga de gestionar los materiales y servicios empleados en la cadena de producción de una empresa, así como los recursos (máquinas, utillaje, personal) utilizados en ésta.
- El módulo de gestión de medios técnicos y mantenimiento.- Este módulo facilita el control de los recursos materiales y técnicos de la empresa, maquinaria, elementos de transporte y repuestos; e integra las funciones empresariales de compras y mantenimiento para asegurar la disponibilidad de estos recursos en las operaciones empresariales.
- El módulo de gestión de ventas.- El módulo de ventas se ocupa de la relación de la empresa con los clientes, dando soporte a todas las actividades comerciales preventiva (contactos, presupuestos...) y post-venta (entrega, factura, devoluciones...). Así mismo, facilita la gestión y configuración de los pedidos, la logística de distribución, la preparación de entregas, la expedición y el transporte.
- El módulo de recursos humanos.- El módulo de recursos humanos de un ERP permite gestionar la información relacionada con los empleados de una organización (datos personales, formación recibida, experiencia, ocupación, salario, historial profesional, períodos vacacionales, bajas por enfermedad, premios, sanciones, etc.).

2.2.2 SOFTWARE

Según O'brien (2006), el software es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación

2.2.2.1 CLASIFICACIÓN

Tipos de Software Según su Uso

De acuerdo con el autor Silberschatz (2006), el software como se menciona antes es la parte lógica de computadora, que permite el manejo de los recursos y la realización de tareas específicas, también denominados programas. Este se clasifica en:

- a) **Software de Sistemas:** Son aquellos programas que permiten la administración de la parte física o los recursos de la computadora, es la que interactúa entre el usuario y los componentes hardware del ordenador.
- b) **Software de Aplicación:** Son aquellos programas que nos ayudan a tareas específicas como edición de textos, imágenes, cálculos, etc. también conocidos como aplicaciones.
- c) **Tipo de Trabajo Realizado:**
 - **Software de Aplicación:** El software de aplicación permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas más específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido, con especial énfasis en los negocios, también podemos decir que el software de aplicación son aquellos que nos ayudan a la elaboración de una determinada tarea, este tipo de software es diseñado para facilitar al usuario en la realización de un determinado tipo de trabajo. Como ejemplo del software de aplicación podemos mencionar a la paquetería que nos ofrece Office de Microsoft (Word, Excel, One Note, etc.), Word Perfect, Lotus 123.
 - **Software de Desarrollo:** El software de desarrollo recibe varios nombres, como software de programación o lenguaje de programación del software, en si el software de desarrollo es cualquier lenguaje artificial que podemos utilizar para definir una secuencia de instrucciones para su procesamiento por un ordenador.

- **Freeware:** Es un software de computadora que se distribuye sin cargo. A veces se incluye el código fuente, pero no es lo usual. El Freeware suele incluir una licencia de uso, que permite su redistribución pero con algunas restricciones, como no modificar la aplicación en sí, ni venderla, y dar cuenta de su autor. Programa computacional cuyo costo económico para el usuario final es cero, independiente de las condiciones de distribución y uso que tenga. Este tipo de software la mayoría son utilerías para realizar cierta tarea como el programa Win Rar, el cual nos sirve para la compresión de un archivo.
- **Software Multimedia:** El software multimedia se refiere a los programas utilizados para presentar de una forma integrada textos, gráficos, sonidos y animaciones, este tipo de software es considerado como una nueva tecnología. Las ventajas que se le atribuyen al software multimedia es en la educación, especialmente en escuelas primarias, porque realizando presentaciones con software multimedia, los alumnos prestan más intención a la presentación realizada.
- **Software De Uso General:** El software de uso general son aquellos que nos sirven para resolver problemas muy variados del mismo tipo, de muy diferentes empresas o personas, con adaptaciones realizadas por un usuario, ejemplos: procesadores de texto, manejadores de bases de datos, hojas de cálculo, etc.
- **Software De Uso Específico:** Hablar de este tipo de software nos referimos al software desarrollado específicamente para un problema específico de alguna organización o persona, utilizar este software requiere de un experto en informática para su creación o adaptación, son los programas que usan las escuelas para registrar las calificaciones de los alumnos y generar certificados, los que usan los bancos para el control de las cuentas, etc.

Tipos de Software Según su Licencia

Siguiendo con los criterios del autor Jacobson (2000), los tipos de software según su licencia son:

a) Software Propietario

En términos generales, el software propietario es software cerrado, donde el dueño del software controla su desarrollo y no divulga sus especificaciones.

El software propietario es el producido principalmente por las grandes empresas, tales como Microsoft y muchas otras. Antes de poder utilizar este tipo de software se debe pagar por él. Cuando se adquiere una licencia de uso de software propietario, normalmente se tiene derecho a utilizarlo en un solo computador y a realizar una copia de respaldo. En este caso la redistribución o copia para otros propósitos no es permitida.

b) Software Shareware o de Evaluación

El software tipo shareware es un tipo particular de software propietario, sin embargo por la diferencia en su forma de distribución y por los efectos que su uso ocasiona, puede considerarse como una clase aparte.

El software shareware se caracteriza porque es de libre distribución o copia, de tal forma que se puede usar, contando con el permiso del autor, durante un periodo limitado de tiempo, después de esto se debe pagar para continuar utilizándolo, aunque la obligación es únicamente de tipo moral ya que los autores entregan los programas confiando en la honestidad de los usuarios. Este tipo de software es distribuido por autores individuales y pequeñas empresas que quieren dar a conocer sus productos. En la ciudad de Pasto este tipo de software se consigue en quioscos de revistas. Muchas veces por ignorancia los programas de esta clase se utilizan ilegalmente. A

menudo el software shareware es denominado como software de evaluación.

c) Software De Demostración

No hay que confundir el software shareware con el software de demostración, que son programas que de entrada no son 100% funcionales o dejan de trabajar al cabo de cierto tiempo. También estos programas son los que se consiguen en los quioscos de periódicos y revistas.

El software de demostración o como se acostumbra a decir "software demo", es similar al software shareware por la forma en que se distribuye pero en esencia es sólo software propietario limitado que se distribuye con fines netamente comerciales.

d) Software Libre

El software libre es software que, para cualquier propósito, se puede usar, copiar, distribuir y modificar libremente, es decir, es software que incluye archivos fuentes. La denominación de software libre se debe a la Free Software Foundation (FSF), entidad que promueve el uso y desarrollo de software de este tipo. Cuando la FSF habla de software libre se refiere a una nueva filosofía respecto al software, donde priman aspectos como especificaciones abiertas y bien comunes, sobre software cerrado y ánimo de lucro.

e) Software De Dominio Público

El software de dominio público (public domain software), es software libre que tiene como particularidad la ausencia de Copyright, es decir, es software libre sin derechos de autor. En este caso los autores renuncian a todos los derechos que les puedan corresponder.

f) Software Semi-Libre

Para la FSF el software semi-libre es software que posee las libertades del software libre pero sólo se puede usar para fines sin ánimo de lucro, por lo cual lo cataloga como software no libre.

2.2.3 ADMINISTRACIÓN

La administración es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (Koontz y Weihrich, 2004).

La administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004).

La administración es “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (Hitt, Black y Porter, 2006).

La administración es la “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2005).

La administración es “un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización” (Oliveira, 2002).

De las definiciones anteriores se puede rescatar que la administración en los restaurantes es un área de mucha importancia ya que es la encargada de gestionar los recursos en toda la organización, por eso que es muy importante que el administrador cuente con herramientas que faciliten sus tareas, como por ejemplo un software de gestión de inventarios en el cual le permitirá controlar las porciones de alimentos en el área de cocina y los licores en el área de bar, con esto se reducirán considerablemente las mermas y/o robos aprovechando al máximo los recursos.

2.2.3.1 CINCO FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Según Koontz y Weihrich (2004) las cinco funciones administrativas esenciales son:

Planeación.- La planeación incluye seleccionar proyectos y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere toma de decisiones, es decir, elegir una acción de entre varias alternativas. Así, los planes proporcionan un enfoque racional para alcanzar objetivos preseleccionados.

Entre los tipos de planes podemos clasificarlos como: proyectos o propósitos, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos.

Los objetivos o metas son los fines hacia los cuales se dirige la actividad. Representan no solo el punto final de la planeación, sino el fin al que la organización, la integración de personal, la dirección y el control están dirigidos.

Las estrategias son la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo dentro de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

Las políticas son declaraciones o entendimientos generales que guían o canalizan el pensamiento en la toma de decisiones. Las políticas definen un área dentro de la cual debe tomarse una decisión y asegurarse de que ésta será consistente con, y contribuirá con, un objetivo.

Los procedimientos son planes que establecen un método de manejo necesario para actividades futuras. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas; son guías para la acción, más que para pensar, y detallan la manera precisa de cómo deben realizarse ciertas actividades.

Las reglas establecen acciones específicas necesarias, o falta de acción, las cuales no permitirán que existan desviaciones. La finalidad de la regla es reflejar una decisión gerencial de que cierta acción debe o no seguirse.

Los programas son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado.

Los presupuestos son informes de los resultados esperados, lo cual se expresa en términos numéricos, se le puede llamar un plan “cuantificado”.

Una vez conceptualizado los tipos de planes, se procederá a establecer que pasos se deben seguir para poder realizar la planeación:

- Estar conscientes de las oportunidades.
- Establecer objetivos.
- Desarrollar premisas.
- Determinar cursos de alternativa.
- Evaluar cursos de alternativa.
- Seleccionar un curso.
- Formular planes derivados.
- Cuantificar planes mediante presupuestos.

Organización.- La organización es la identificación y clasificación de las actividades requeridas. Es el agrupamiento de las actividades necesarias para alcanzar objetivos.

Entre los tipos de organización están la organización formal e informal. La organización formal significa una estructura intencional de roles en una empresa formalmente organizada. La organización formal debe ser flexible y tener lugar para el razonamiento, la utilización beneficiosa de talentos creativos y el reconocimiento de gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones.

Por otro lado la organización informal es cualquier actividad personal conjunta sin un propósito conjunto consistente, aunque contribuye a resultados

conjuntos. La organización informal es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí.

Integración de Personal.- La integración de personal se define como cubrir y mantener cubiertas las posiciones en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, compensar y capacitar, o de otra forma desarrollar candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que puedan cumplir sus tareas con efectividad y eficiencia.

La integración de personal afecta la dirección y el control, por ejemplo, un gerente bien capacitado crea un ambiente donde las personas al trabajar en grupos puedan lograr objetivos de la empresa y al mismo tiempo alcanzar sus metas personales.

La integración de personal requiere un enfoque de software abierto. Se realiza dentro de la empresa, que a su vez está ligado al ambiente externo. Por tanto, factores internos de la compañía como políticas de personal, el clima organizacional y el software de recompensas se deben tomar en cuenta. Es evidente que sin recompensas adecuadas, es imposible atraer y conservar gerentes de calidad. El ambiente externo tampoco puede ser ignorado: la alta tecnología exige gerentes bien capacitados, bien educados y muy hábiles. La incapacidad de cubrir la demanda de esos gerentes puede impedir que la empresa crezca a la tasa deseada.

Dirección.- La dirección es el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.

Unos de los factores importantes en la dirección son los factores humanos como por ejemplo la multiplicidad de roles, la importancia de la dignidad de la persona, etc.; la motivación, es decir que el gerente hará cosas que satisfagan los impulsos y deseos de los subordinados los cuales actuaran de la manera deseada; el liderazgo, que es la influencia en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de metas del grupo; y la comunicación, que es la

transferencia de información de un emisor a un receptor, siendo información comprendida por el receptor.

Control.- El control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren.

El proceso de control básico, en cualquier parte que se encuentre y sea lo que sea que se controle incluye tres pasos:

Establecer Estándares, son los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban señales de cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de planes.

Medición de Desempeño, la medición de desempeño contra estándares debería hacerse apropiadamente sobre una base de mirar al frente para que las desviaciones se puedan detectar antes de que ocurran y mediante acciones apropiadas.

Corrección de Desviaciones, es el punto donde el control se puede ver como una parte de todo software de administración y relacionarlo con otras funciones gerenciales. Los administradores pueden corregir sus desviaciones al volver a tazar sus planes o al modificar sus matas.

2.2.4 GESTIÓN

La gestión es un punto crucial en los restaurantes siendo el administrador el encargado de realizar todas estas tareas aplicando todos sus conocimientos para maximizar los recursos con los que cuenta. La gestión para algunos autores se define de la siguiente manera:

Es un arte aplicado que involucra utilizar la vinculación de datos, información, conocimientos y la interacción social entre las personas en la solución de problemas o en la búsqueda de oportunidades (Gerard, 1999).

Para Fantova (2005) gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

“Por gestión se entiende el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado”. Se asume como dirección y gobierno actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación de la realidad. Con una connotación más actualizada o gerencial la gestión es planteada como “una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (Mora, 1999).

2.2.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Muñiz, 2003). En los restaurantes la gestión administrativa debe realizarse de la manera más óptima, gestionando el control de calidad de los potajes y requerimientos de toda la organización.

Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa (Bachenheimer, 2005).

2.2.6 RESTAURANTE

Según el Reglamento de Restaurantes del Ministerio del Comercio Exterior y Turismo (2004), el restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio de primera y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

Restaurante de un tenedor.

Cuadro N°1: Requisitos Mínimos de Restaurantes de un Tenedor.

CONDICIONES GENERALES.
Dependencias e Instalaciones de Uso General:
Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros con inodoro y lavatorio.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza.
Personal:
No estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo, deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

Fuente: Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

Restaurante de dos tenedores.

Cuadro N°2: Requisitos Mínimos de Restaurantes de dos Tenedores.

CONDICIONES GENERALES.
Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.
CONDICIONES PARTICULARES.
Dependencias e Instalaciones de Uso General.
Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios. Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo la adecuada circulación de las personas
Instalaciones de Servicio.
Cocina.- Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Tendrá refrigerador y campanas extractoras.
Personal.
Capacitado y/o con experiencia. No estará obligado a llevar uniforme en su integridad. Sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

Fuente: Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

Restaurante de tres tenedores.

Cuadro N°3: Requisitos Mínimos de Restaurantes de tres Tenedores.

CONDICIONES GENERALES.
En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna. El mobiliario y los elementos decorativos serán de calidad. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Vajilla, cristalería y cubiertos estarán en buena calidad y en perfecto estado de conservación.
CONDICIONES PARTICULARES.
Dependencias e instalaciones de uso general:
Ingreso.- Uno principal y otro de servicio. Recepción.- Contará con servicio telefónico y con servicios higiénicos. Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros. El número de inodoros, urinarios y lavatorios, será adecuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento. Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. Piso o en nivel superior. Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 15% del área del comedor y será independiente de los ambientes de comedor. Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo una adecuada circulación de las personas. Ventilación.- Contará con el equipo adecuado en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:

Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Los muros, pisos y techos serán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores se deberá establecer una comunicación rápida y funcional. Sistemas de conservación de alimentos. Se dispondrán de agua fría y caliente así como de campanas extractoras y refrigeradores. Servicios higiénicos para el personal de servicio.
Personal:
Jefe de cocina capacitado y/o con experiencia Jefe de comedor capacitado y/o con experiencia Personal subalterno capacitado y/o con experiencia debidamente uniformado.

Fuente: Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

Restaurante de cuatro tenedores.

Cuadro N°4: Requisitos Mínimos de Restaurantes de cuatro Tenedores.

CONDICIONES GENERALES.
En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas. El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad. Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente. La Vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación. Tendrán una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias.
CONDICIONES PARTICULARES.
Dependencias e instalaciones de uso general: Ingreso.- Uno principal y otro de servicio. Recepción.- Contará con servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros y en constante buen esta de la limpieza. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento. Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de éste último. Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros. Vajilla.- De buena calidad y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal. Ventilación.- Contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado. Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional. Distribución interna del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente. La extracción de humos y vahos estará garantizada en todo momento con campanas extractoras. Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.
Personal:
Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal capacitado y/o con experiencia, permanente uniformado. Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos debidamente capacitados y con experiencia, debiendo estar

permanentemente uniformados. Se contará con un capitán de mozos por cada comedor.

Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien contará con personal subalterno en proporción adecuada.

Maitre y Jefe de Comedor capacitados, con experiencia y conocimiento como mínimo de un idioma extranjero.

Fuente: Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

Restaurante de cinco tenedores.

Cuadro N°5: Requisitos Mínimos de Restaurantes de cinco Tenedores.

CONDICIONES GENERALES.
En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas. El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad. Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente. Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación. Deberá contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias. Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.
CONDICIONES PARTICULARES.
Dependencias e instalaciones de uso general: Ingreso.- Uno principal y otro de servicio. Recepción.- Donde además se ubicará el servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, en buen estado de limpieza y debidamente equipados. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento. Ascensores.- Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

Estar de Espera.- Área mínima equivalente al 30% del área de comedor Bar.- Independiente de los ambientes del comedor y/o del estar de espera. Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros. Vajilla.- De buena calidad, cubiertos en metal plateado, juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal. Ventilación.- El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado total. Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente. La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable. Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.
Personal
Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) capacitado y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados.

Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos capacitados y con experiencia, permanentemente uniformados, debiendo contar por lo menos con un Maitre, jefe de comedor y un capitán de mozos por cada comedor. El Maitre y el jefe de comedor deberán acreditar como mínimo el conocimiento de un idioma extranjero

Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien deberá contar con un subjefe de cocina fría y otro de cocina caliente, asistidos por personal subalterno capacitados y con experiencia.

Personal de servicio.

Fuente: Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Software de Planificación de Recursos Empresariales:** Se basa en una suite de módulos de software integrados y una base de datos central común. La base de datos recolecta información de muchas divisiones y departamentos diferentes en una firma, y de una gran cantidad de procesos de negocios clave en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, así como recursos humanos (Laudon y Laudon, 2012).
- **Software:** El software es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación (O'Brien, 2006).
- **Administración:** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos (Koontz y Weihrich, 2004).
- **Gestión Administrativa:** La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (Muñiz, 2003).
- **Restaurante:** Es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio de primera y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes (Mincetur, 2004).

2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La implementación del Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la gestión administrativa mejorando el control administrativo, reduciendo mermas, robos y tiempos de espera en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo.

2.5 VARIABLES

Variable Independiente:

El Software de Planificación de Recursos Empresariales.

Variable Dependiente:

Mejora de la Gestión Administrativa.

2.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Después de considerar el problema, las hipótesis y los objetivos ha quedado en claro de la importancia de las variables, las que son tomadas a partir de la definición conceptual y operacional.

Lo concerniente a este aspecto, lo podremos observar con detallan en la tabla de la página siguiente.

Cuadro N°6: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
a) Software de Planificación de Recursos Empresariales.	El software de planificación de recursos empresariales (ERP) se basan en una suite de módulos de software integrados y una base de datos central común. La base de datos recolecta información de muchas divisiones y departamentos diferentes en una firma, y de una gran cantidad de procesos de negocios clave en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, así como recursos humanos	Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) integra los módulos de Ventas (Pedidos, Delivery, Reservas), Caja y Tesorería, Compras, Logística (Bienes, Insumos, Zonas y Mesas, Carta), y Cocina. El cual permite conocer a los clientes, sus consumos, sus formas de pago, cuanto demora el mozo en atenderlos, cuanto demora su cocina en preparar sus pedidos, que insumos utiliza y cuál es la cantidad.	Módulo de Ventas.	• Tiempo de atención. • Ticket promedio de consumo. • N° de mesas atendidas.
			Módulo de Caja y Tesorería.	• Arqueos o cierres de cajas. • Formas de pago
			Módulo de Compras y Logística.	• Mermas • Inventarios • Requerimientos.
			Módulo de Recursos Humanos	• Asistencias. • Tardanzas.
			Módulo de Cocina y Bar.	• Tiempo de producción. • (Disponibilidad) de materia prima en producción.
b) Gestión Administrativa	Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de	La gestión administrativa usando el sistema de Planificación de Recursos Empresariales permitirá al administrador controlar con eficiencia y eficacia los procesos	Gestión de Ventas	• Fuerza de ventas. • Incremento de producción (atención al cliente)

	lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva.	dentro del restaurante (control de requerimientos, control de calidad, control en el servicio)	Gestión Contable	• Utilidades. • Facturación.
			Gestión Logística.	• Reducción de costos. • Inventario adecuado.
			Gestión de Recursos Humanos	• Rotación de personal. • Horas no trabajadas.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 SEGÚN AL FIN QUE SE PERSIGUE

La presente investigación es básica, dado que el fin que persigue es aportar nuevos conocimientos.

3.1.2 SEGÚN A LA MADUREZ DEL PROBLEMA

El tipo de investigación en este estudio es de tipo descriptivo correlacional. Descriptivo porque se proporcionaron y describieron las variables el software de Planificación de Recursos Empresariales (independiente), Mejora del control administrativo, reducción de mermas, robos y tiempos de espera (dependiente) en los restaurantes de tres a cinco Tenedores del Distrito de Trujillo. De la misma manera es de tipo Correlacional ya que se midieron las variables de estudio estableciendo así la correlación que existirán entre ellas.

3.1.3 SEGÚN EL DISEÑO METODOLÓGICO QUE SE EMPLEE

La presente investigación es cualitativa ya que tiene como objetivo la recopilación, descripción y análisis de las variables de estudio.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según los datos proporcionados por el Gobierno de la Región La Libertad (2016), la cantidad de restaurantes con categoría de 3 a 5 tenedores ubicados en el Distrito de Trujillo son 26. Siendo la población bastante reducida, no es necesario realizar la fórmula estadística de muestreo, ya que estamos hablando de una población muestra.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto al diseño de investigación se aplicara un diseño causal comparativo:

M1	01	X
M2	02	X

En el diagrama, M1 y M2 son las muestras de trabajo tanto de los Restaurantes que cuentan con un software ERP y los que no cuentan a la actualidad con este software, 01 y 02 son las observaciones o mediciones realizadas en base a las muestras para ver si existe influencia del ERP en la mejora de la gestión administrativa, mientras que la X representa la variable independiente.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICAS

La Encuesta

La encuesta está dirigida a los Gerentes y/o Administradores quienes son los encargados de toda la gestión de los restaurantes, a los cuales se les pregunta su opinión sobre si creen necesario el uso del Software de Planificación de Recursos Empresariales para optimizar procesos dentro de dichos establecimientos y también si estarían interesados en adquirir más módulos para implementar en su ERP para el restaurante el cual dirigen, entre otras.

Esto nos permite obtener información muy útil, la cual nos ayuda a tener una visión general de cuál es la situación en la que están los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo, cuáles son sus intereses para la obtención de nuevos módulos de ERP y sobre todo si influyen en gran medida en el mejoramiento de la gestión administrativa.

La Observación

Esta técnica nos permite describir el impacto del Software de Planificación de Recursos Empresariales en la Gestión Administrativa que realizan a diario los

Gerentes y/o Administradores de los restaurantes y con ello compilaremos información importante para determinar desde otro punto de vista el problema planteado.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Cuestionario

En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permite medir la influencia del Software de Planificación de Recursos Empresariales en la mejora de la Gestión Administrativa, el cual nos ayudó a rescatar datos sobre la gestión que realizan día a día los Gerentes y/o Administradores de los restaurantes e identificar si es que verdaderamente este tipo de software les facilita sus tareas diarias.

Guía de Observación

Esta guía mencionará varios ítems que nos servirán para identificar y analizar, desde nuestra perspectiva, hechos y actividades relacionadas con la gestión de los gerentes y administradores de los restaurantes.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para recolectar la información, como ya lo habíamos mencionado antes, se ha realizado una Encuesta y Guía de Observación, aplicada a los Restaurantes de 3 a 5 tenedores del Distrito de Trujillo.

Para ello se procedió a realizar una visita a las empresas, contando con el permiso de los administradores de estas mismas. La encuesta fue aplicada a las personas responsables de estas empresas (administradores), en 30 minutos aproximadamente.

Una vez realizado la recolección de los datos, se procedió al vaciado de los mismos y al análisis estadístico respectivo. El vaciado de los datos se ha realizado en formato Excel, cuyo programa es una suite de ofimática que nos ayuda a elaborar tablas y gráfico con una gran precisión, y evitando errores que puedan llevar a falsas afirmaciones y conclusiones equivocadas.

Es así que hemos elaborado las tablas con cantidades y porcentajes de cada ítem.

Además se realizó gráficas para todas las tablas ya que son relevantes por el contenido y comprensible para la presentación.

IV. RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para recopilar datos se ha tenido en cuenta llevar a cabo la encuesta y guía de observación debidamente validada y el cual adjuntamos como un anexo al final de la presente investigación.

Una vez aplicado el cuestionario, se ha procedido al vaciado de los datos mediante el Excel, en el cual hemos podido realizar las tablas de análisis y los gráficos correspondientes a cada ítem propuesto.

Las tablas están diseñadas con tres columnas: DIMENSION; CANTIDAD y PORCENTAJE. Los resultados obtenidos nos han permitido realizar las interpretaciones correspondientes a cada ítem presentado en el instrumento de medición. Los analizaremos en el siguiente bloque.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Al analizar cada ítem presentado en la encuesta y guía de observación realizada, hemos obtenido los resultados descritos en tablas que nos muestran cantidades y porcentajes.

Los gráficos realizados son gráficos de torta y barras, y se han utilizado para mostrar con mayor claridad los resultados obtenidos.

Mostramos a continuación las tablas, gráficos y sus respectivos análisis.

ENCUESTA

Cuadro N°7: Software (módulos) con los que cuentan los restaurantes.

DIMENSIÓN	CANTIDAD		PORCENTAJE
Sistema de Pedidos	14	26	54%
Sistema Contables	10	26	38%
Sistema de Compras y Logística	10	26	38%
Sistema Caja y Tesorería.	10	26	38%
Sistema de Recursos Humanos	9	26	35%
Otros	1	26	4%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

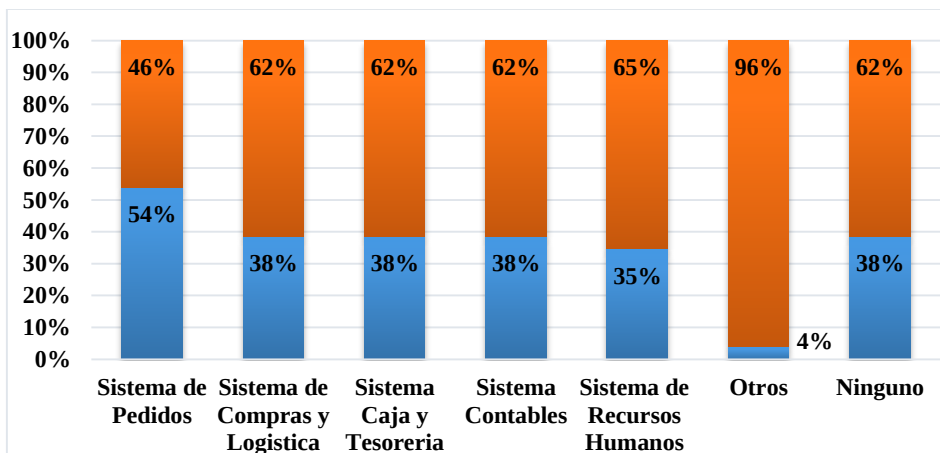


Gráfico N° 1: Software (módulos) que cuentan los restaurantes.

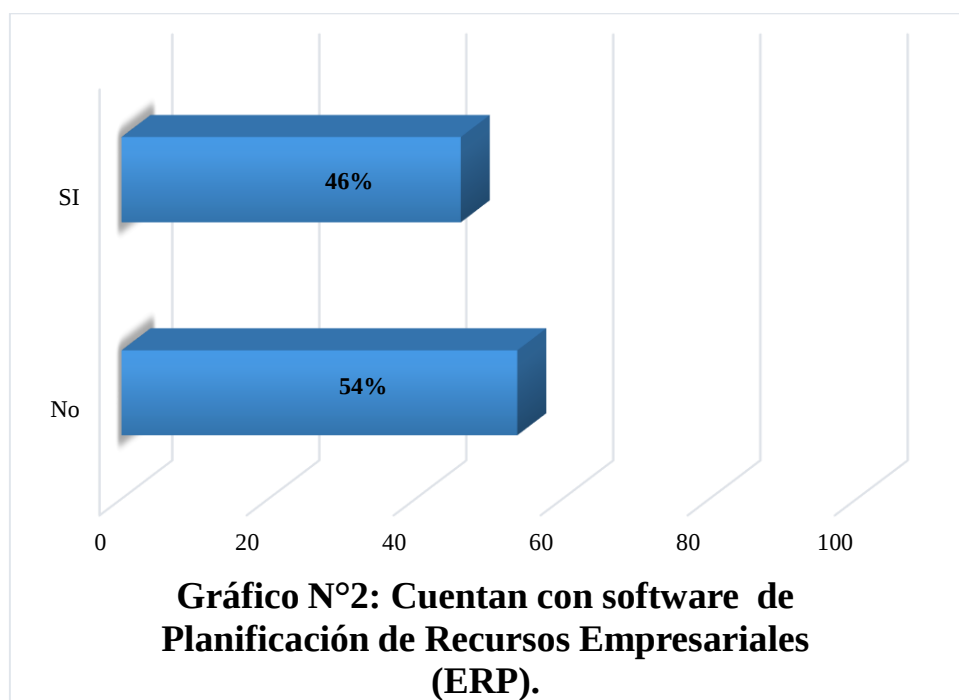
Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa en el Gráfico N°1 que el 54% de los restaurantes cuenta con algún sistema de pedidos, mientras que 38% cuenta con sistemas de compras, caja y contables; teniendo en cuenta esta información se deduce que uno de los softwares más usados a la actualidad es el sistema de pedidos el cual facilita errores comunes tanto en el área de salón como en cocina y bar. Se puede identificar de igual manera que un 38% de los restaurantes encuestados no cuenta con ningún tipo de software lo que dificultaría o retrasaría las labores diarias tanto de los trabajadores como las del administrador y/o gerente.

Cuadro N°8: Cuentan con software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	46%
No	14	54%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°2 se puede apreciar una diferencia mínima entre los restaurantes que tiene un ERP, ya que un 46% de los restaurantes cuenta con el Software y el 54% restante no cuenta con dicho software.

Cuadro N°9: Nivel de ventas de acuerdo a objetivos mensuales y/o anuales.

CON ERP

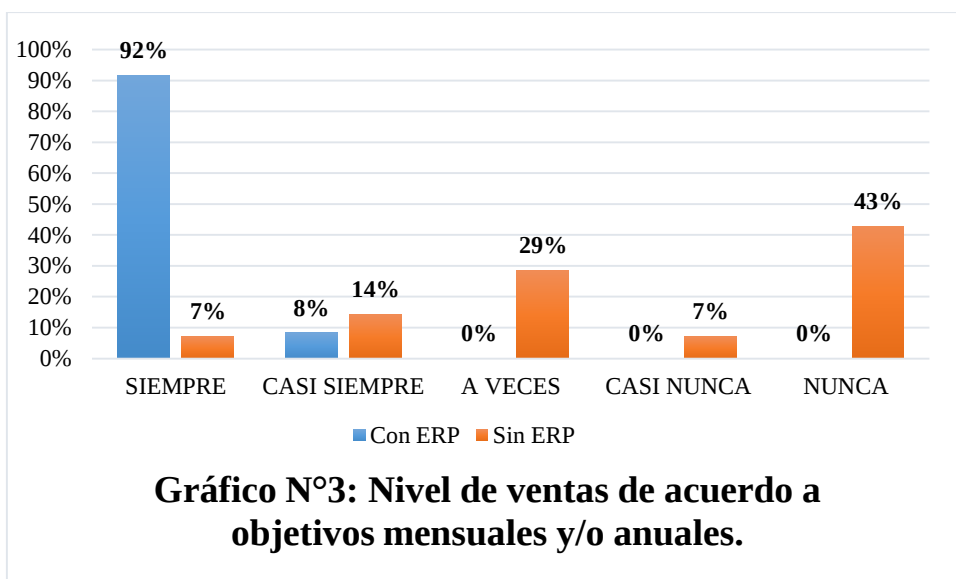
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	11	92%
Casi Siempre	1	8%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	2	14%
A Veces	4	29%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

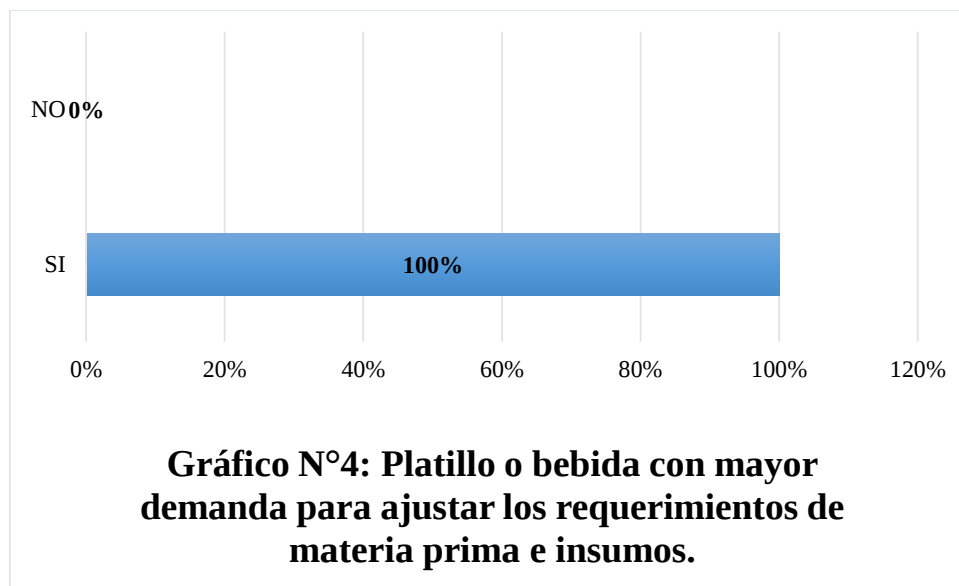
Interpretación: En el Gráfico N°3 se observa que el 92% de los restaurantes con Software ERP “Siempre” pueden medir las ventas mientras que un 43% y 29% de los restaurantes sin Software ERP “Nunca” y “A Veces”, respectivamente, pueden determinar su nivel de ventas de manera mensual y/o anual. En este sentido, podemos observar que los restaurantes que emplean un software ERP se encuentran en la capacidad de implementar estrategias, ya que pueden identificar de forma inmediata y automática cómo va el nivel de ventas.

Cuadro N°10: Platillo o bebida con mayor demanda para ajustar los requerimientos de materia prima e insumos.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

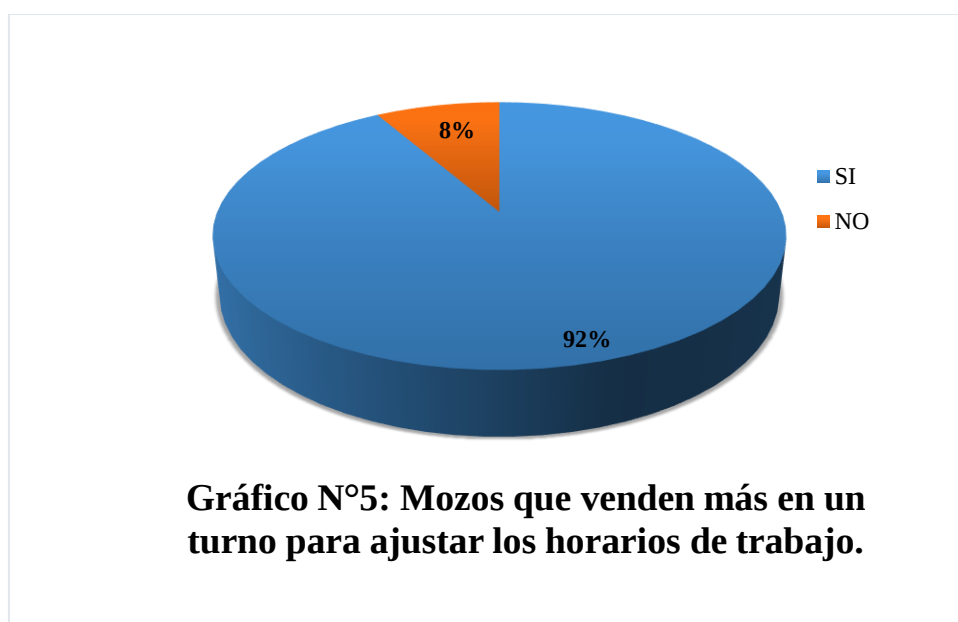
Interpretación: Se puede identificar claramente que en el Gráfico N°4 todos los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden identificar su platillo o bebida más consumida y en base a ello determinar sus requerimientos.

Cuadro N°11: Mozos que venden más en un turno para ajustar los horarios de trabajo.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	11	92%
No	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°5 se observa que el 92% de los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden determinar cuál es su personal que vende más para con ello ajustar sus horarios de trabajo.

Cuadro N°12: Consumo promedio para implementar nuevas promociones.

CON ERP

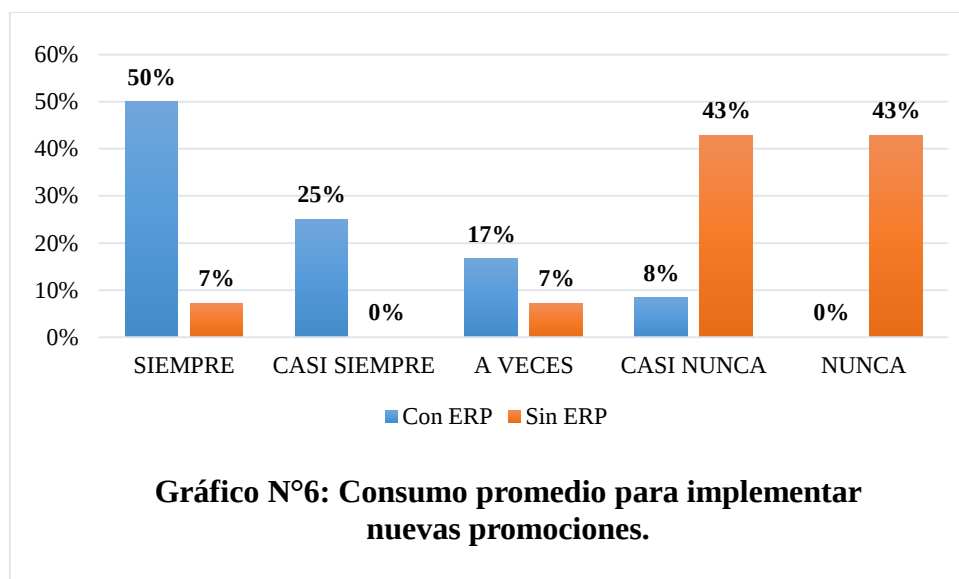
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	50%
Casi Siempre	3	25%
A Veces	2	17%
Casi Nunca	1	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	0	0%
A Veces	1	7%
Casi Nunca	6	43%
Nunca	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

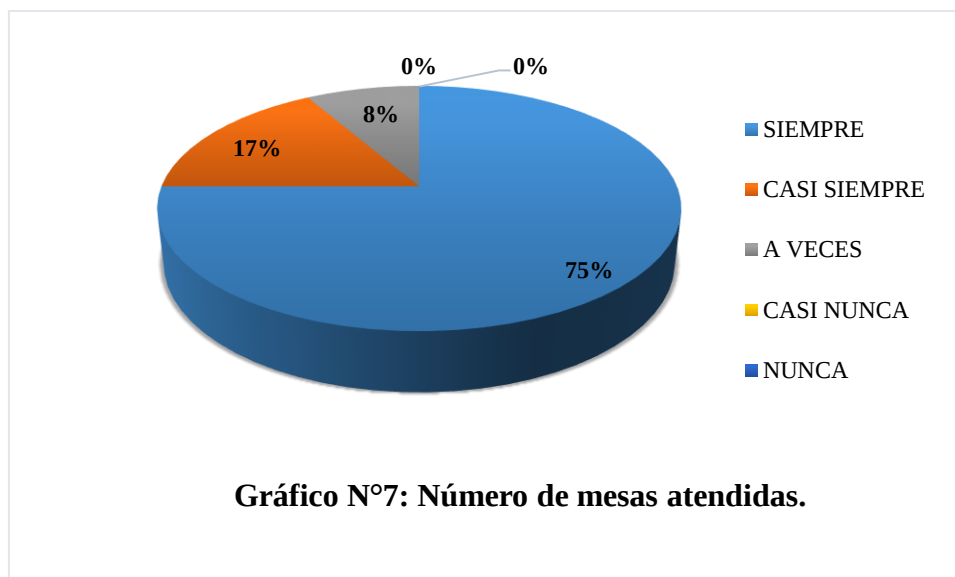
Interpretación: En el Gráfico N°6 se observa que el 50% de los restaurantes Con ERP “Siempre” pueden determinar el consumo promedio por mesa o por cliente, mientras que un 43% de los restaurantes Sin ERP “Nunca” y “Casi Nunca” pueden determinar el consumo promedio. Es por ello que los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden implementar estrategias para aumentar el consumo por mesa y/o comensal, teniendo esta información de manera diaria.

Cuadro N°13: Número de mesas atendidas.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	9	75%
Casi Siempre	2	17%
A Veces	1	8%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

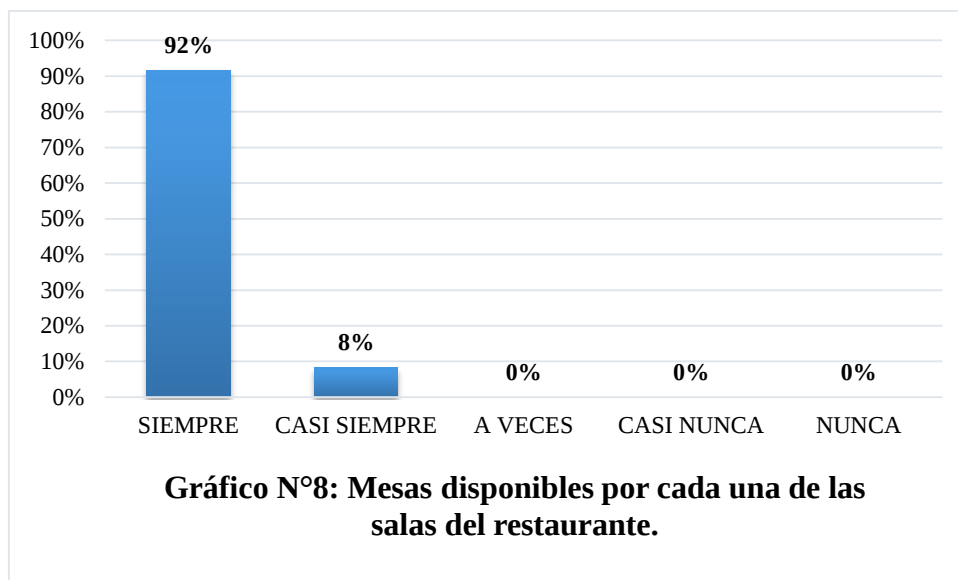
Interpretación: Se puede identificar claramente que en el Gráfico N°7 que el 75% los restaurantes que cuentan con un software ERP “Siempre” pueden determinar el número de mesas atendidas.

Cuadro N°14: Mesas disponibles por cada una de las salas del restaurante.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	11	92%
Casi Siempre	1	8%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°8 se observa que el 92% de los restaurantes “Siempre” puede identificar claramente cuáles son sus mesas disponibles a través de sus monitores, sin necesidad de hacer un conteo general en los salones; permitiendo observar la ocupabilidad del establecimiento.

Cuadro N°15: Se realizan cálculos manuales para determinar sus ingresos.

CON ERP

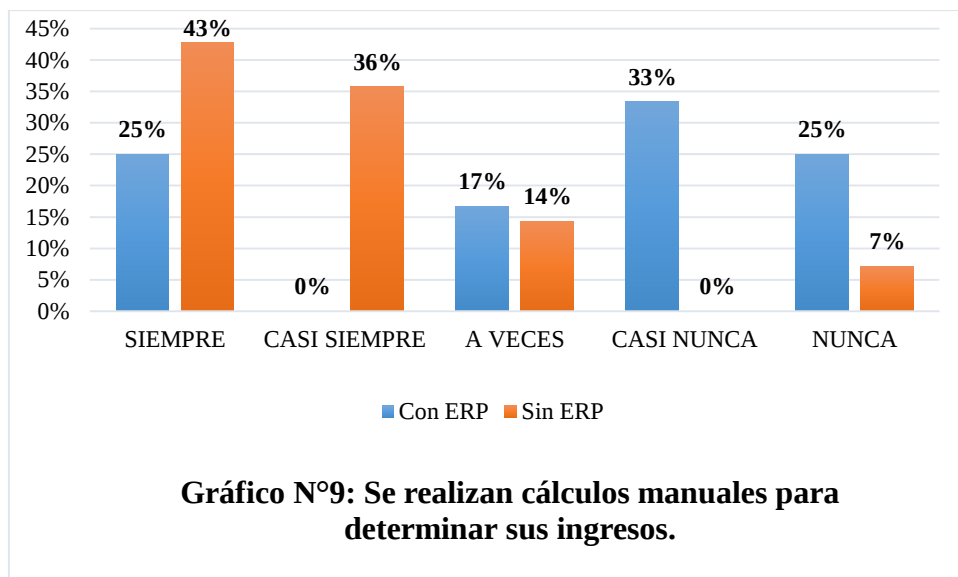
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	25%
Casi Siempre	0	0%
A Veces	2	17%
Casi Nunca	4	33%
Nunca	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	43%
Casi Siempre	5	36%
A Veces	2	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°9 se observa que el 33% de los restaurantes con software ERP “Casi Nunca” realizan sus cálculos de forma manual y el 25% “Nunca” lo realizan. Por otro lado el 43% de los restaurantes que no cuentan con un software ERP “Siempre” realizan sus cálculos de forma manual. Se concluye que al tener este tipo de software facilita y automatiza el cálculo de los ingresos.

Cuadro N°16: Emite comandas, boletas y Facturas de forma manual.

CON ERP

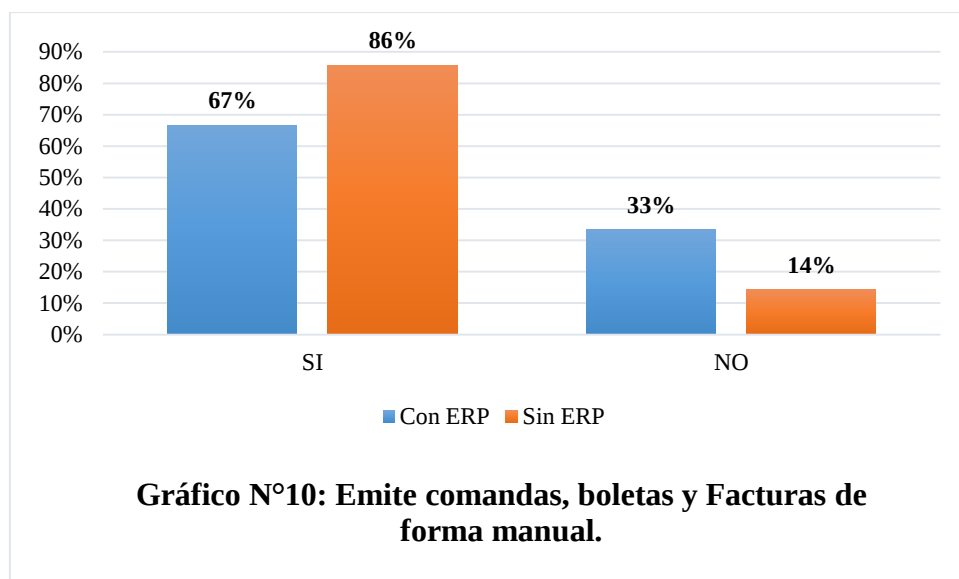
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	67%
No	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°10 se identifica que de los restaurantes que cuentan con un software ERP solo un 33% “No” emite comandas, boletas y facturas de forma manual, mientras que un 67% “Si” lo realiza. Se observa que los restaurantes que no cuentan con un software ERP un 86% emite comandas, boletas y facturas de forma manuales; con ello se verifica que los restaurantes que tienen un software ERP no tienen implementada el modulo facturación automática.

Cuadro N°17: Forma de pago más usada.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

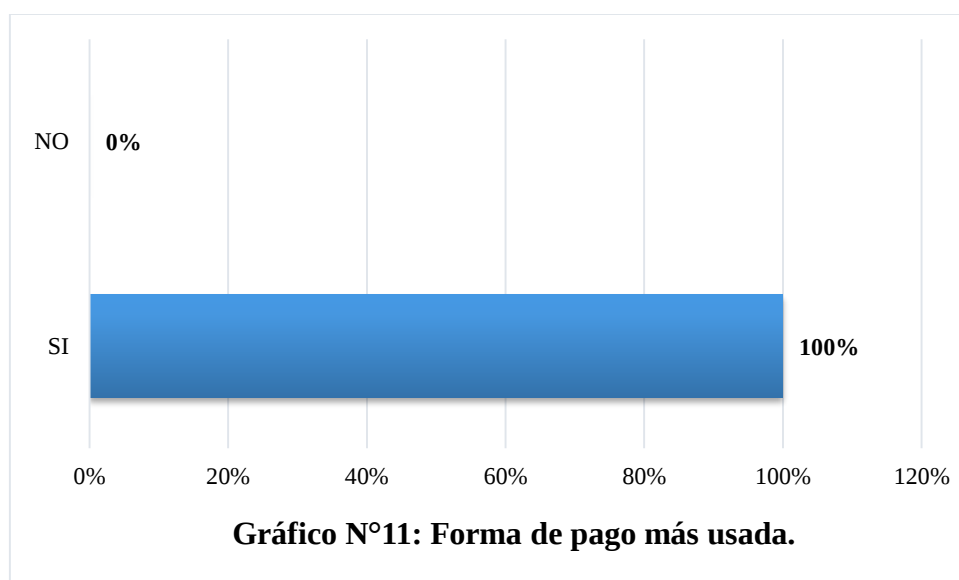


Gráfico N°11: Forma de pago más usada.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°11 se observa claramente que de los restaurantes que si cuentan con un software ERP identifican a un 100% la forma de pago más usada por sus clientes, permitiéndoles tener habilidades en su totalidad los medios de pago efectivo, electrónico y crédito.

Cuadro N°18: Llenar un kardex manual para el control de su mercadería.

CON ERP

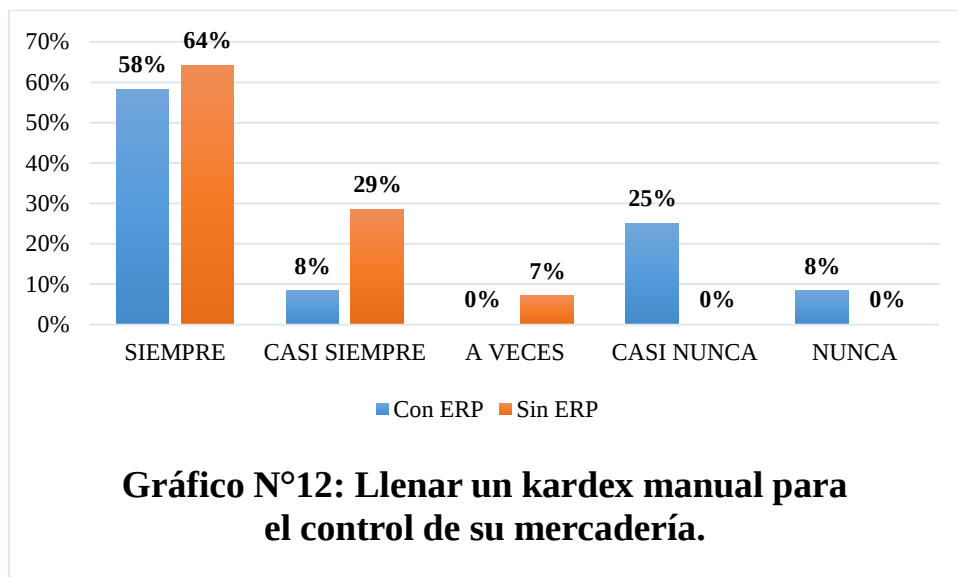
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	7	58%
Casi Siempre	1	8%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	3	25%
Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	9	64%
Casi Siempre	4	29%
A Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°12 se observa que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP un 64% y un 29% “Siempre” y “Casi Siempre”, respectivamente, realiza un kardex manual y de los restaurantes con software ERP un 58% “Siempre” los realiza, a pesar que cuentan con el software se identifica que su módulo de logística no está implementado en su totalidad.

Cuadro N°19: Materia prima o insumo de mayor rotación.

CON ERP

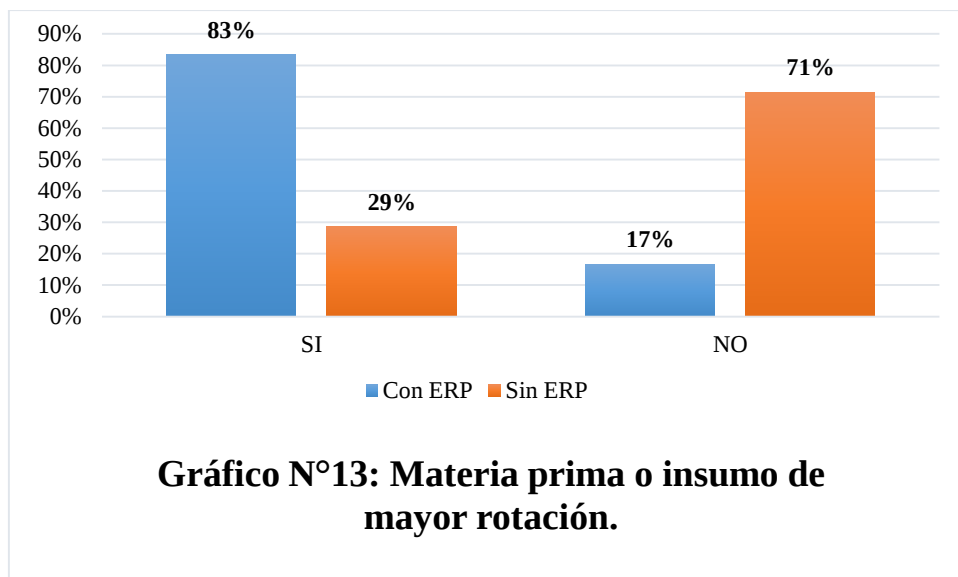
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	83%
No	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	29%
No	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Del Gráfico N°13 se determina que el 83% de los restaurantes con software ERP “Si” puede determinar la materia prima de mayor rotación, mientras que el 71% de los restaurantes que no tienen ERP “No” pueden determinar la materia prima e insumos de mayor rotación, lo cual no les permite tener un adecuado y oportuno abastecimiento.

Cuadro N°20: Fijación de fechas exactas de abastecimiento.

CON ERP

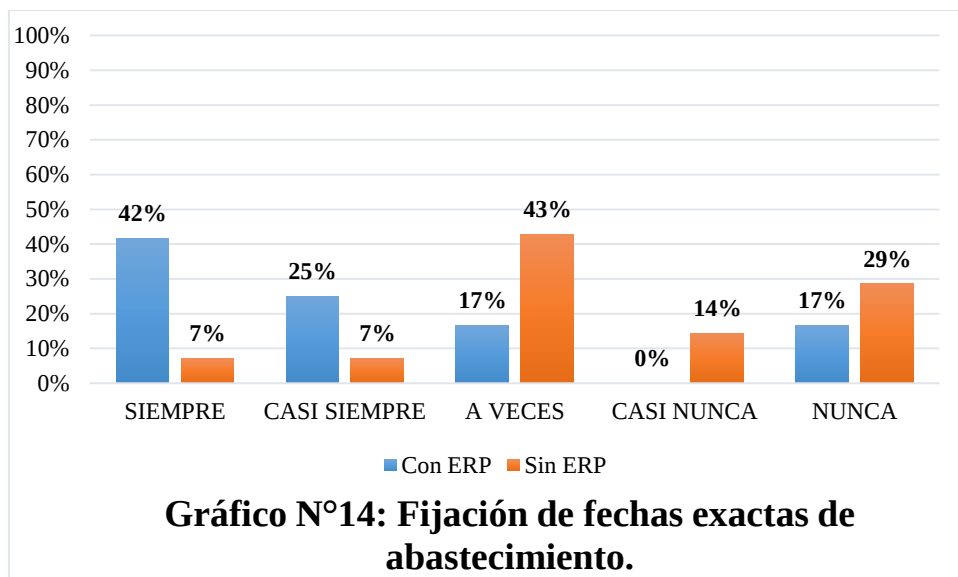
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	42%
Casi Siempre	3	25%
A Veces	2	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	1	7%
A Veces	6	43%
Casi Nunca	2	14%
Nunca	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Del Gráfico N°14 se denota que un 42% de los restaurantes que cuenta con un software ERP “Siempre” pueden determinar fechas exactas para abastecer su almacén, teniendo en consideración la fecha de vencimiento y/o consumo de su materia prima e insumos. Además, un 43% y 29% “A Veces” y “Nunca”, respectivamente, pueden establecer fechas exactas de abastecimiento lo cual impediría que se cuente con toda la cantidad de potajes según la demanda.

Cuadro N°21: Control de mermas

CON ERP

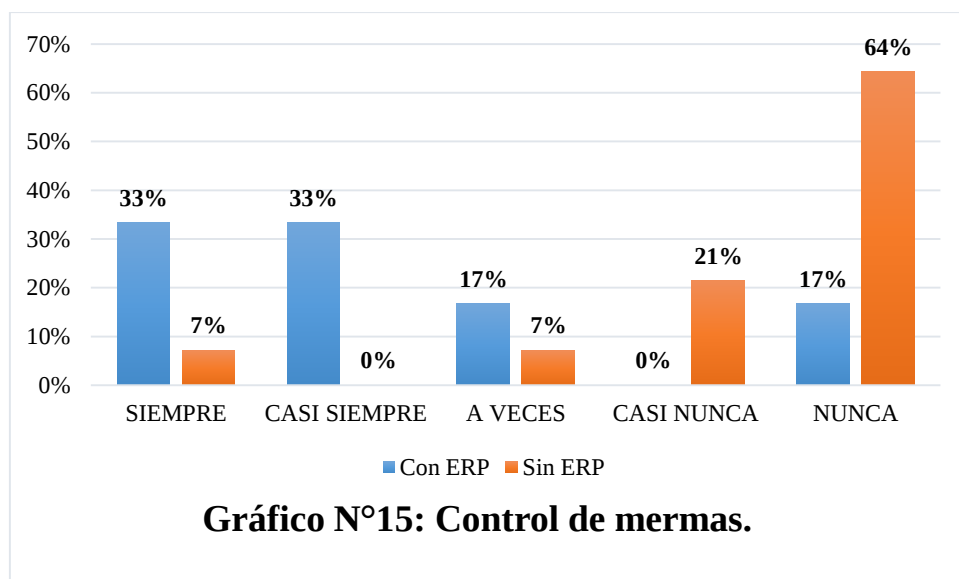
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	33%
Casi Siempre	4	33%
A Veces	2	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	0	0%
A Veces	1	7%
Casi Nunca	3	21%
Nunca	9	64%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°15 se observa que de los restaurantes con software ERP un 33% “Siempre” y “Casi Siempre” pueden cuantificar sus mermas generadas por todo su proceso productivo y de atención, mientras que de los restaurantes que no cuentan con software ERP un 64% y 21% “Nunca” y “Casi Nunca”, respectivamente, pueden determinar sus mermas lo cual impediría que cuantifiquen sus ganancias de manera exacta y sobre todo no podrían verificar sus costos reales.

Cuadro N°22: Control de tiempos de producción.

CON ERP

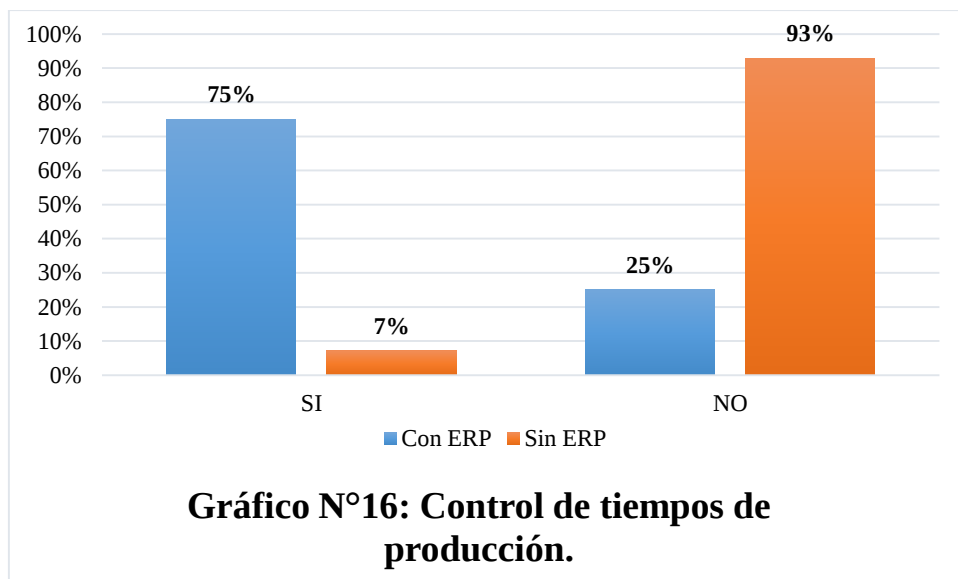
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	75%
No	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	7%
No	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Del Gráfico N°16 se denota que un 75% de los restaurantes con software ERP puede determinar de manera exacta sus tiempos de producción en las áreas de cocina y bar, mientras tanto el 93% de los restaurantes que no cuentan con un software ERP no pueden controlar sus tiempos de producción generando tiempos de espera innecesarios.

Cuadro N°23: Horarios del personal.

CON ERP

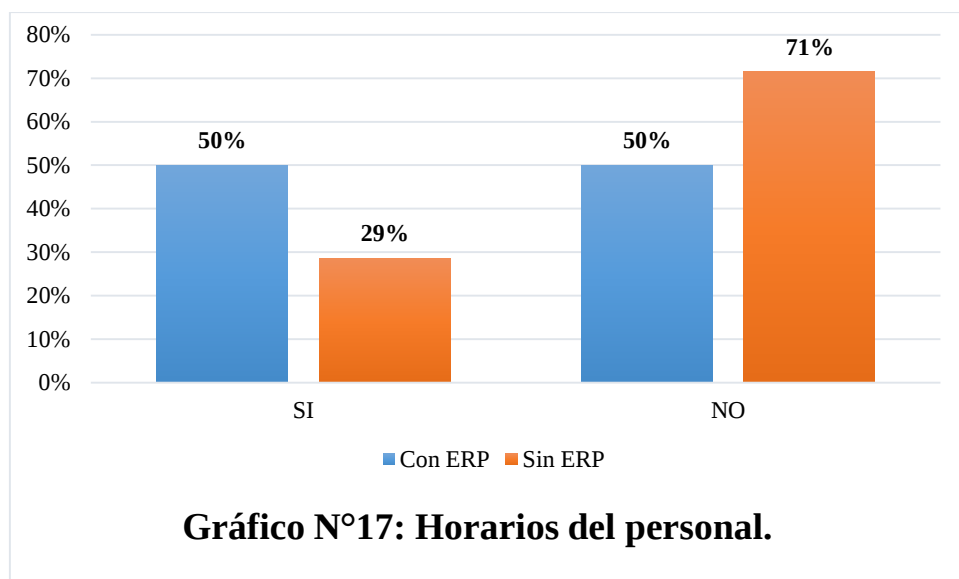
DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	6	50%
No	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	29%
No	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°17 se observa que de los restaurantes que cuentan con un software ERP un 50% puede cuadrar los horarios del personal teniendo en cuenta quienes son sus mejores vendedores (mozos), sus días de mayor ventas y mesas atendidas; mientras que un 71% de los restaurantes que no cuentan con un software ERP no puede establecer horarios de trabajo y lo realizan empíricamente y de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada uno de los trabajadores.

Cuadro N°24: Recomienda el uso del software de Planificación de Recursos Empresariales.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

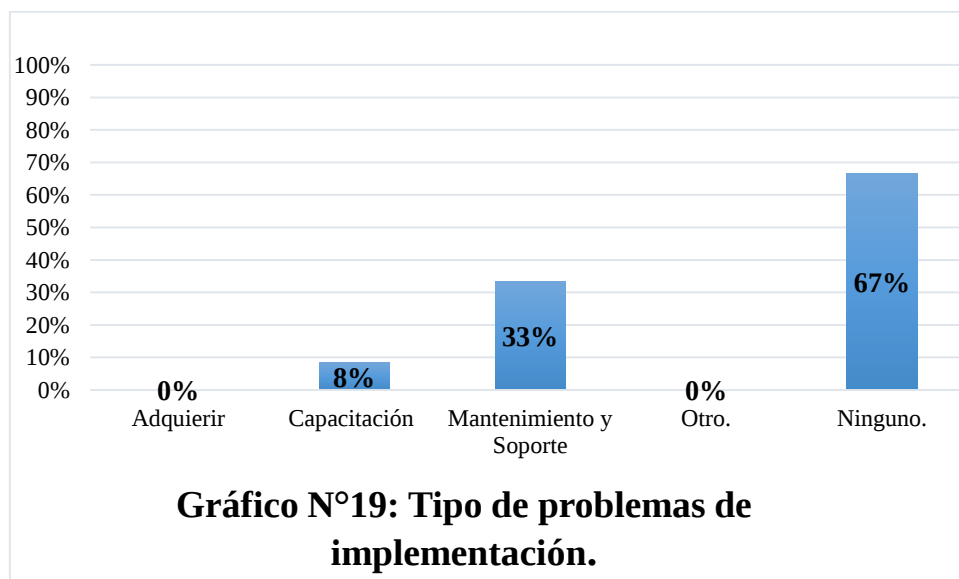
Interpretación: Del Gráfico N°18 se determina que en su totalidad los restaurantes que cuentan con un software ERP creen necesario invertir en la implementación de este en nuevos establecimientos de comida; identificando que este software ERP nos brinda datos exactos sobre el proceso productivo, nos permite un control total y sobre todo facilita la toma de decisiones a nivel administrativo.

Cuadro N°25: Tipo de problemas de implementación.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD		PORCENTAJE
Adquirir (Comprar)	0	12	0%
Capacitación Al Personal para la Utilización	1	12	8%
Mantenimiento y Soporte	4	12	33%
Otro	0	12	0%
Ninguno	8	12	67%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

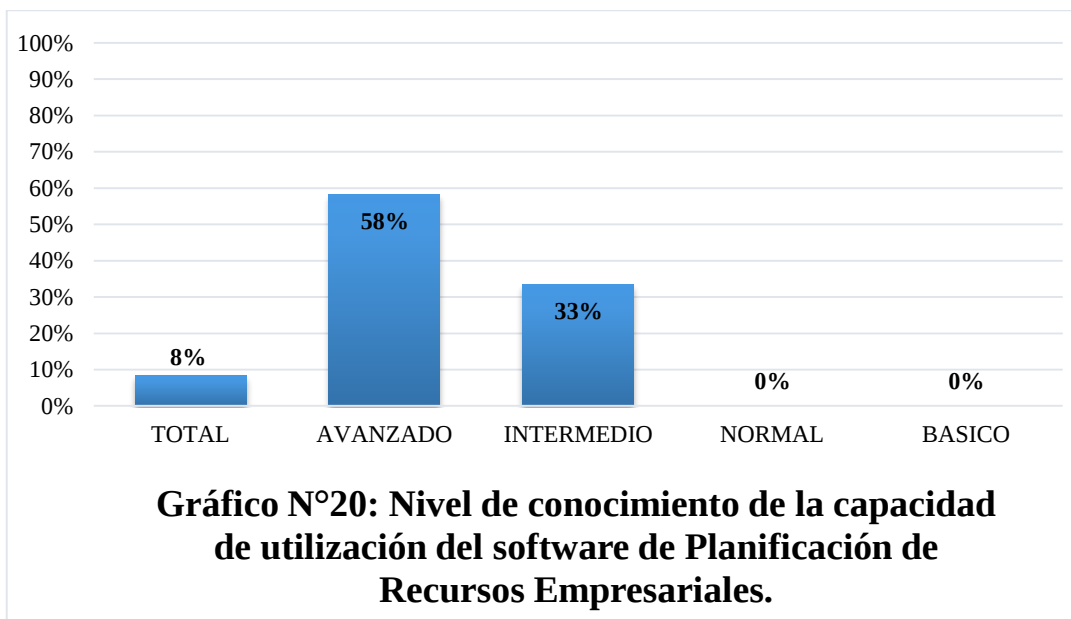
Interpretación: En el Gráfico N°19 se denota claramente que un 67% de los 12 restaurantes con software ERP no tiene “Ningún” problema al momento de implementar este software en sus establecimientos, mientras que en un 33% de los 12 restaurantes tiene un problema de “Mantenimiento y Soporte”.

Cuadro N°26: Nivel de conocimiento de la capacidad de utilización del software de Planificación de Recursos Empresariales.

CON ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Total	1	8%
Avanzado	7	58%
Intermedio	4	33%
Normal	0	0%
Básico	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

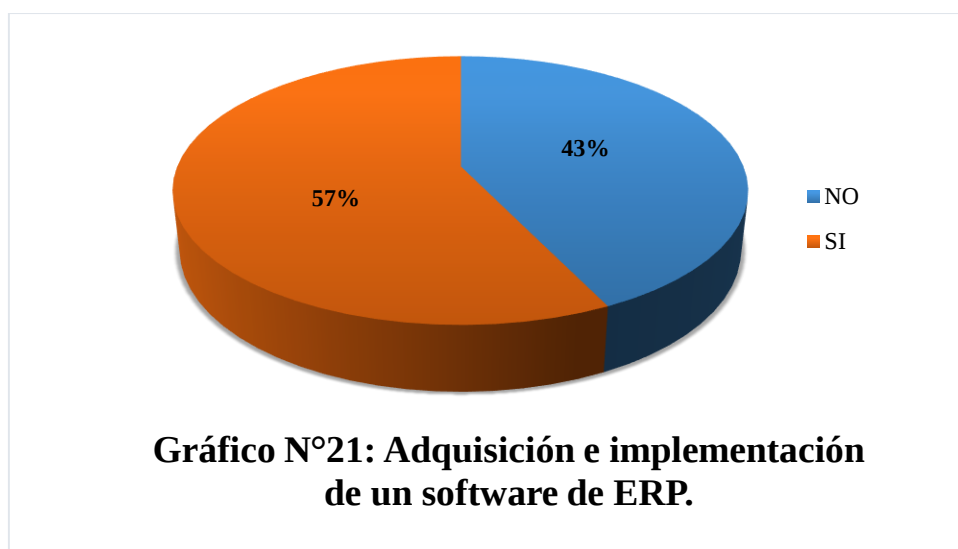
Interpretación: En el Gráfico N°20 se observa que el 58% de los restaurantes cuentan con un nivel “Avanzado” de conocimiento sobre el software de ERP y un 33% solo “Intermedio”; dejando a relucir un mínimo de 8% que conoce el software en su totalidad.

Cuadro N°27: Adquisición e implementación de un software de ERP.

SIN ERP

DIMENSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	6	43%
Si	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: En el Gráfico N°21 se identifica que una sexta parte de los restaurantes que no cuentan con software ERP estarían dispuesto a “Adquirir e implementar” este software en el futuro.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Cuadro N°28: Módulo De Ventas con ERP.

MÓDULO DE VENTAS			
CRITERIOS	SI %	NO %	TOTAL %
Se puede observar en el resumen la demanda de platos por día.	100%	0%	100%
Se puede observar el tiempo promedio de atención por cliente.	83%	17%	100%
Se puede determinar en promedio los espacios disponibles y ocupados por hora.	100%	0%	100%
El personal de atención al cliente requiere de comandas manuales para cocina, bar y caja.	50%	50%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Según lo observado se concluye que de los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden verificar de manera más fácil e inmediata la demanda de platos por día y sobre todo el tiempo promedio de atención al cliente; por otro lado se identifica que el módulo de ventas de dichos restaurantes no está implementado en su totalidad, ya que a la actualidad la mitad de ellos aún utilizan comandas manuales.

Cuadro N°29: Módulo De Ventas sin ERP.

MÓDULO DE VENTAS			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se puede observar en el resumen la demanda de platos por día.	7%	93%	100%
Se puede observar el tiempo promedio de atención por cliente.	0%	100%	100%
Se puede determinar en promedio los espacios disponibles y ocupados por hora.	36%	64%	100%
El personal de atención al cliente requiere de comandas manuales para cocina, bar y caja.	7%	93%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: A comparación del cuadro anterior, se observa que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP no pueden determinar de forma automática la demanda de platos por días, así como los tiempos promedios de atención por cliente; así mismo se requiere del uso de comandas manuales para hacer los pedidos a cocina, bar y emitir la facturación en caja; lo que implica incurrir en errores frecuentes y tiempos de espera innecesarios.

Cuadro N°30: Módulo de Caja y Tesorería con ERP.

MÓDULOS DE CAJA Y TESORERÍA			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Existe un cuadre exacto al cierre del día por parte de caja, sin tener algún tipo de desbalance.	100%	0%	100%
Se puede identificar las formas de pago más común de los clientes.	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa claramente que los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden realizar un cuadre exacto de caja e identificar la forma de pago más común; lo cual les permite tener un control exacto de toda venta que se realiza en el restaurante, ingresando cada pedido al software y así evitar robos durante el proceso de venta.

Cuadro N°31: Módulo de Caja y Tesorería sin ERP.

MÓDULOS DE CAJA Y TESORERÍA			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Existe un cuadre exacto al cierre del día por parte de caja, sin tener algún tipo de desbalance.	71%	29%	100%
Se puede identificar las formas de pago más común de los clientes.	50%	50%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa que en una menor cantidad de los restaurantes que no cuentan con un software ERP pueden realizar sus cuadros de caja e identificar las formas de pago más común de sus clientes realizando todo este proceso de forma manual; esto implicaría que se puede suscitar robos por parte del personal de caja y atención al cliente ya que al no haber un control les permitiría tener libertad de alterar las comandas.

Cuadro N°32: Módulo de Compras y Logística con ERP.

MÓDULO DE COMPRAS Y LOGÍSTICA			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se identifican las mermas diarias de acuerdo al flujo de clientes en el restaurante.	75%	25%	100%
Existe un adecuado control en los requerimientos de materia prima e insumos para que exista un perfecto stock en almacén.	75%	25%	100%
Se corrobora de manera más fácil los reportes que tiene el administrador en cuanto al stock diario de materia prima con los presentados por parte de cocina y bar.	75%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observó que las tres cuartas partes de los restaurantes que cuentan con un software ERP pueden cuantificar las mermas diarias y llevar un adecuado control de requerimientos en el área de logística del establecimiento, ello les permite tener un exacto abastecimiento para evitar mermas por falta de rotación de materia prima e insumos.

Cuadro N°33: Módulo de Compras y Logística sin ERP.

MÓDULO DE COMPRAS Y LOGÍSTICA			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se identifican las mermas diarias de acuerdo al flujo de clientes en el restaurante.	0%	100%	100%
Existe un adecuado control en los requerimientos de materia prima e insumos para que exista un perfecto stock en almacén.	7%	93%	100%
Se corrobora de manera más fácil los reportes que tiene el administrador en cuanto al stock diario de materia prima con los presentados por parte de cocina y bar.	7%	93%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa que casi la totalidad de los restaurantes que no cuentan con un software ERP no cuantifican mermas y realizan un control de requerimientos de forma empírica; lo cual implica que no contarían con un adecuado sistema de requerimientos y generarían mermas innecesarias ya que la materia prima e insumos se echaría a perder por falta de rotación.

Cuadro N°34: Módulo de Cocina y Bar con ERP.

MÓDULO DE COCINA Y BAR.			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se puede corroborar el tiempo de demora en la preparación de los platos y tragos en el restaurante.	42%	58%	100%
Le permite verificar al chef y barman la disponibilidad de materia prima e insumos que tienen en su almacén.	33%	67%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa que la cuarta parte de los restaurantes que cuenta con un software ERP puede corroborar el tiempo de demora en la preparación de los platos, tragos y además una tercera parte de estos puede verificar de manera automática la disponibilidad de materia prima e insumos para la preparación de los potajes; ello implica que el proceso de venta se estandarizaría para informar al cliente el tiempo exacto de espera y sobre todo informar adecuadamente la disponibilidad de potajes.

Cuadro N°35: Módulo de Cocina y Bar sin ERP.

MÓDULO DE COCINA Y BAR.			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se puede corroborar el tiempo de demora en la preparación de los platos y tragos en el restaurante.	0%	100%	100%
Le permite verificar al chef y barman la disponibilidad de materia prima e insumos que tienen en su almacén.	7%	93%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: A comparación del anterior cuadro se observa que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP no toman importancia al tiempo promedio de preparación de los platos generando incomodidad a los clientes y sobre todo no llevan un adecuado control sobre la disponibilidad de estos provocando tiempos de espera innecesarios.

Cuadro N°36: Módulo de Recursos Humanos con ERP.

MÓDULO DE RECURSOS HUMANOS			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se precia una plataforma que automatice el cuadro de horarios de trabajo.	42%	58%	100%
Se observa un control de tardanzas e inasistencias de forma automática	58%	42%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa que la mitad de los restaurantes que cuentan con un software ERP cuentan con una plataforma que automatice los horarios de trabajo y sobre todo lleven un control adecuado de tardanzas e inasistencias, pudiendo cuadrar horarios de acuerdo al personal que vende más, días festivos y de mayor ventas para no generar personal ocioso.

Cuadro N°37: Módulo de Recursos Humanos sin ERP.

MÓDULO DE RECURSOS HUMANOS			
CRITERIOS	SI %	NO %	Total %
Se precia una plataforma que automatice el cuadro de horarios de trabajo.	0%	100%	100%
Se observa un control de tardanzas e inasistencias de forma automática	14%	86%	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Interpretación: Se observa que casi la totalidad de los restaurantes que no cuentan con un software ERP realizan su cuadro de horarios de manera empírica y su control de tardanzas e inasistencias es deficiente generando pérdidas monetarias por personal ocioso y horas no trabajadas.

V. DISCUSIÓN

Una vez procesados y descritos los datos obtenidos en la encuesta y guía de observación, al ser esta investigación causal comparativa, analizamos si dichos datos que afirman o niegan nuestra hipótesis planteada en el inicio. Es por ello que nos basamos en aquellas preguntas claves que afectan y dan respuestas directamente sobre las variables sujetas de análisis.

En lo que respecta al Software de Planificación de Recursos Empresariales se identificó que de los 26 restaurantes encuestados 12 de ellos cuentan con este tipo de software, de los cuales la totalidad cree que es necesario invertir en ello, ya que nos brinda datos exactos sobre el proceso productivo, nos permite un control total y sobre todo facilita la toma de decisiones a nivel administrativo. Por otro lado, en el Cuadro N°8 de los 14 restaurantes que no cuentan con el software el 57% estaría dispuesto en adquirir e implementarlo en un futuro.

A la actualidad en el rubro de restauración existen una creciente preocupación por el control interno de los procesos del establecimiento, es por ello que el Software de Planificación de Recursos Empresariales permite determinar el nivel de ventas de acuerdo a los objetivos planteados, verificar el consumo promedio de los clientes, ver la materia prima e insumos de mayor rotación, cuantificar las mermas diarias y controlar los tiempos de producción en todo el restaurante, lo que facilitará que el administrador y/o gerente a tomar decisiones de manera más fácil ya que todos los datos obtenidos se van a centralizar en una base de datos común pudiéndose verificar de forma automática y plantear nuevas estrategias para lograr los objetivos.

Ahora bien, en la tesis presentada por Gorka Díaz De Orbe (2010), denominado “Sistema Integral Para La Gestión De Restaurantes” menciona que este tipo de software mejora sustancialmente la buena marcha del negocio, reduciendo tiempos innecesarios, mejorando la gestión de todas las actividades, aportando mayor información a los usuarios, y estimulando el consumo de una nueva manera. Además el proyecto no plantea una mera herramienta funcional que ayude en las tareas de gestión al negocio, sino que al mismo tiempo es una invitación a los clientes para participar en una nueva forma de tecnología.

Una vez comparado los puntos más importantes de la encuesta y al ser corroborados por las demás investigaciones se puede afirmar que el software de Planificación de Recursos Empresariales facilita la gestión del día a día por parte de los administradores y/o gerentes

de los restaurantes de 3 a 5 tenedores del Distrito de Trujillo, teniendo en cuenta que el software de ERP contiene diferentes módulos que son implementados de acuerdo a los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si el Software de Planificación de Recursos Empresariales influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo; identificando las principales ventajas del Software de ERP y determinando el impacto en el sistema de control interno de la Gestión Administrativa.

Así, las conclusiones desbordan sobre los cinco módulos principales estudiados en la investigación:

- En cuanto al módulo de ventas se identificó en el Gráfico N°3 el 92% de los restaurantes con Software ERP “Siempre” pueden medir las ventas, mientras que un 43% y 29% de los restaurantes sin Software ERP “Nunca” y “A Veces”, respectivamente, pueden determinar su nivel de ventas de manera mensual y/o anual; con ello podemos decir que los administradores pueden implementar estrategias en base al platillo o bebida con mayor demanda, al personal más vendedor por turnos, al número de mesas atendidas y al consumo promedio de los clientes. Al no contar con este software ERP inclusive se estaría generando tiempos de espera innecesarios ya que los restaurantes se ven en la necesidad de realizar comandas manuales para hacer los pedidos como lo demuestra el Gráfico N°10 que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP un 86% debe realizar comandas manuales lo que generaría aparte de tiempos de espera adicionales errores operativos como mal llenado y pérdida de comandas, mal ingreso de pedido de manera manual y sobre todo la alteración de los pedidos lo que generaría robos y mermas.
- Por otro lado, en el módulo de caja y tesorería se concluye que de los restaurantes que no cuentan con un software ERP un 43% “Siempre” debe realizar sus cálculos de ingresos de forma manual según el Gráfico N°9, en cambio, de los restaurantes que si cuenta con software ERP un 33% y 25% “Casi Nunca” y “Nunca”, respectivamente, realizan estos cálculos de forma manual ya que el software le permite verificar este tipo de datos de forma automática. Si bien es cierto los cálculos manuales pueden cuadrar sus ingresos diarios de los restaurantes que no cuentan con un software ERP, corren el riesgo de sufrir robos ya que no cuentan con el software los datos generados por el proceso productivo y de atención pueden ser fácilmente adulterados.

- En el módulo de compras y logística existe una gran diferencia al momento de verificar si los restaurantes pueden cuantificar sus mermas que se generan en el proceso productivo ya que en los restaurantes que si cuentan con software ERP un 33% siempre y casi siempre pueden cuantificar sus mermas diarias según el Gráfico N°14, mientras que 64% y 21% “Nunca” y “Casi Nunca”, respectivamente, puede realizar este cálculo. Se denota una clara diferencia en las ventajas que te ofrece el software ERP a comparación de los no lo utilizan, es por ello que al poder cuantificar las mermas diarias permite al administrador y/o gerente verificar los costos unitarios reales de cada plato y sobre todo cuando se utiliza el software permite verificar las fechas exactas de abastecimiento de acuerdo a la proyección de ventas realizada, es por ello que en el Gráfico N°13 un 42% de los restaurantes que si cuenta con un software ERP puede fijar fechas exactas de abastecimiento permitiéndole tener un stock exacto en almacén para evitar generar mermas por falta de rotación de materia prima e insumos.
- Por último, en el módulo de recursos humanos se identifica en el Gráfico N°16 que de los restaurantes que no cuentan con software ERP un 71% no cuadra los horarios de su personal teniendo encuentra los días de mayor afluencia de público y el mozo más vendedor, realizándolo de forma empírica lo que generaría personal ocioso y sobre todo en algunos turnos personal insuficiente para atender el servicio. Uno de los puntos muy importantes en este módulo es que le permitirá a los administradores controlar la puntualidad del personal y así poder hacer un cuadro exacto de las horas trabajadas para su posterior paga.

Para concluir se demuestra que según los módulos implementados en un software ERP para los restaurantes, puede ayudar a mejorar el control administrativo ya que reducirá los tiempos de espera, mermas, robos generados en todo el proceso productivo y de atención al cliente, teniendo todos estos datos en una base central generará un historial para poder realizar proyecciones e inclusive facilitar la toma de decisiones para implementar estrategias. Es por ello que de los restaurantes que a la actualidad cuentan con el Software de Planificación de Recursos Empresariales según el Gráfico N°17 recomiendan a en su totalidad la implementación para futuros restaurantes; es por ello que se identificó las siguientes ventajas:

- Control de costos, dado que el software de ERP permite controlar las mermas y con ello se puede identificar los costos reales del proceso productivo.
- Estandarizar tiempos de atención, con el módulo de ventas se logra verificar y controlar los tiempos de espera para luego ajustarlos hacia los clientes.
- Costeo de recetas, una vez controlado los costos se podrá identificar claramente el costo unitario por cada plato lo que permitirá establecer los precios según las diferentes estacionalidades de los ingredientes para establecer la fijación de precios según la temporada.
- Información a tiempo real, los datos que circulan de forma constante durante todo el proceso productivo dentro del restaurante se ingresa, procesa y visualiza de forma automática e inmediata para la toma de decisiones.
- Mejora la toma de decisiones, conjuntamente con la ventaja anterior al ser el ERP una base central común permite visualizar los indicadores por cada módulo a tiempo real para en base a ello implementar estrategias y cumplir con los objetivos planeados.
- Genera reporte y estadísticas, como se había mencionado el ERP permite tener una base de datos central y ello permitirá tener un historial de los ingresos y actividades dentro del restaurante para lo cual se podrá formular los reportes que en lo posterior servirán para la toma de decisiones e implementación de estrategias.

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

El sector restauración del Distrito de Trujillo tiene un gran potencial, sin embargo, es importante hacer algunas sugerencias y recomendaciones:

- Que para futuras investigaciones se debe ampliar la población de estudio tomando en cuenta los restaurantes sin categoría, ya que se identificó que hay una gran cantidad de ellos con este tipo de software; lo que permitirá una medición más amplia del impacto en el software en la gestión administrativa.
- Se recomienda realizar una investigación experimental sobre la implementación de un software de ERP en un restaurante, esto para poder comprobar las diferencias en el control interno que se lleva de forma empírica antes de la implementación, frente al control automatizado que brinda la plataforma del software ERP.
- Adicionalmente a ello, se sugiere desarrollar futuras tesis sobre el software de ERP, midiendo la mejora en la gestión administrativa de otras empresas de servicios como: hoteles, bares, cines, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bachenheimer, H. (2005). Definición de Términos. Administración de Empresas. Vol. N°3. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana de Cali.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma. Edición. México: McGraw Hill – Interamericana.
- Fantova, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y softwares para la acción. Madrid: Editorial CCS.
- Gorka, O. (2010). Sistema Integral Para La Gestión De Restaurantes. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Gobierno de la Región La Libertad (2016), Directorio de Restaurantes Categorizados 2016.
- Hitt, M., Black, S. y Porter M. (2006). Administración. 9na. Edición. Perú: Pearson Educación.
- Jacobson, I., Booch, G. Y Rumbaugh, J. (2000). El Proceso Unificado de Desarrollo de Software. Madrid: Addison-Wesley.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración una Perspectiva Global. 12a. Edición. México: McGraw Hill - Interamericana.
- Laudon, K. y Laudon, J (2012). Sistemas de Información Gerencial. 12a. Edición. México: Pearson Educación
- Mora, J. (1999). Transformación y gestión curricular. En: Memorias Seminario Taller Evaluación y Gestión Curricular. Turquía: Universidad de Antioquia.
- Muñiz, L. (2003). Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. 3era Edición. España: Gestión 2000.
- Muñiz, L. (2004). Guía práctica para la selección e implementación ERP: Sistema de planificación de recursos empresariales. España: Gestión 2000.
- Oliveira, R. (2002). Teorías de la Administración. International Thomson Editores.
- O’Brien, J. (2006). Sistemas de Información Gerencial. México: McGraw Hill.

- Mincetur (2004). DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR. Recuperado:
http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. 8a. Edición. Mexico: Pearson Educación.
- Rocco M. y Andrew N. (2004). Hospitality Today an Introduction. Michigan: Educational Institute.
- Silberschatz, A (2006). Sistemas Operativos. España: McGraw Hill.
- Torruco M. y Ramírez M. (1987). Servicios turísticos. México.

ANEXOS

ENCUESTA: El Software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y su influencia en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo

INTRODUCCIÓN.

La presente encuesta está dirigida a los Gerentes y/o Administradores y su objetivo es saber si el Software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) influye en la mejora de la Gestión Administrativa en los restaurantes de tres a cinco tenedores del Distrito de Trujillo; identificando las principales ventajas del software y determinando el impacto sobre el sistema del control interno.

INDICACIONES:

1. Leer atentamente las preguntas.
2. Marcar con una X en los casilleros correspondientes.
3. Responder abiertamente a las preguntas.
4. No realizar correcciones ni enmendaduras.

Restaurante: _____

1. ¿Con que software (módulos) cuenta actualmente su establecimiento?

- ☐ SISTEMA DE PEDIDOS (ATENCIÓN AL CLIENTE).
- ☐ SISTEMA CONTABLES.
- ☐ SISTEMA DE COMPRAS Y LOGISTICA.
- ☐ SISTEMA DE CAJA Y TESORERIA.
- ☐ SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (ASISTENCIAS, TARDANZAS Y TURNOS)
- ☐ OTRO _____

2. Sabiendo que, el software de planificación de recursos empresariales (ERP) se basan en un conjunto de software integrados y una base de datos central común que permite consolidar información de todo el restaurante para una mejor la gestión administrativa. ¿Usted, en la actualidad cuenta con un ERP?

- ☐ SI
- ☐ NO

Si su respuesta fue NO pase a la pregunta 23.

Con la ayuda del ERP:

3. Puede determinar cómo va el nivel de ventas de acuerdo a los objetivos mensuales y/o anuales.
 - ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
4. Puede determinar cuál es el platillo o bebida con mayor demanda en su establecimiento y en base ello ajustar los requerimientos de materia prima e insumos.
 - ☐ SI
 - ☐ NO
5. Puede determinar que mozos venden más en un turno o en el mes para así ajustar los horarios de trabajo.
 - ☐ SI
 - ☐ NO
6. Puede determinar cuál es el consumo promedio por mesa o cliente, de forma diaria o mensual; para poder implementar nuevas promociones en el restaurante.
 - ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
7. Puede determinar el número de mesas atendidas de forma diaria o mensual.
 - ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
8. Puede determinar cuántas mesas se encuentran disponibles por cada una de las salas del restaurante.
 - ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
9. Requiere usted hacer cálculos manuales para determinar los ingresos diarios, mensuales o trimestrales; de su establecimiento.
 - ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.

10. Emite comandas, boletas y facturas de forma manual.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
11. Puede determinar qué forma de pago es la más usada por sus clientes.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
12. Requiere usted llenar un Kardex manual para el control de sus mercaderías y así poder ajustar los requerimientos de manera eficiente.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
13. Puede usted determinar cuál es la materia prima e insumos con mayor salida y/o rotación de forma automática.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
14. En base a la fecha de vencimiento y/o consumo de materia prima e insumos, puede establecer fechas exactas para abastecerse su almacén.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
15. Usted puede cuantificar la cantidad de mermas que se generan por el proceso productivo o por falta de rotación de materia prima e insumos.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
16. Puede usted controlar los tiempos de producción ya establecidos en el área de cocina y bar.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
17. Puede armar los horarios o turnos de trabajo del personal, teniendo en cuenta quien son sus mejores vendedores (mozos), sus días de mayor ventas y mesas atendidas.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.

18. Qué tipo de problemas ha tenido para implementar el software ERP en su restaurante:

- ☐ ADQUIRIR (COMPRAR).
- ☐ CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA LA UTILIZACIÓN.
- ☐ MANTENIMIENTO Y SOPORTE.
- ☐ OTRO _____
- ☐ NINGUNO.

19. ¿Según su experiencia utilizando el software ERP en su restaurante cree usted que: ¿Será necesario invertir en la implementación de estos, en nuevos establecimientos de comida? ¿Por qué?

- ☐ SI _____

- ☐ NO _____

20.Cuál es el nivel de conocimiento, que tiene usted, sobre la capacidad de utilización del software ERP

- ☐ Básica
- ☐ Normal
- ☐ Intermedio
- ☐ Avanzado.
- ☐ Total.

Si su respuesta en la pregunta 2 fue NO, continúe.

Si no cuenta con un ERP:

21. Puede determinar cómo va el nivel de ventas de acuerdo a los objetivos mensuales y/o anuales.

- ☐ Siempre.
- ☐ Casi siempre.
- ☐ A veces.
- ☐ Casi nunca.
- ☐ Nunca.

22. Puede determinar cuál es el consumo promedio por mesa o cliente, de forma diaria o mensual; para poder implementar nuevas promociones en el restaurante.

- ☐ Siempre.
- ☐ Casi siempre.
- ☐ A veces.
- ☐ Casi nunca.
- ☐ Nunca.

23. Requiere usted hacer cálculos manuales para determinar los ingresos diarios, mensuales o trimestrales; de su establecimiento.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
24. Emite comandas, boletas y facturas de forma manual.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
25. Requiere usted llenar un Kardex manual para el control de sus mercaderías y así poder ajustar los requerimientos de manera eficiente.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
26. Puede usted determinar cuál es la mercadería con mayor salida y/o rotación de forma automática.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.
27. En base a la fecha de vencimiento y/o consumo de materia prima e insumos, puede establecer fechas exactas para abastecerse su almacén.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
28. Usted puede cuantificar la cantidad de mermas que se generan por el proceso productivo o por falta de rotación de materia prima e insumos.
- ☐ Siempre.
 - ☐ Casi siempre.
 - ☐ A veces.
 - ☐ Casi nunca.
 - ☐ Nunca.
29. Puede usted controlar los tiempos de producción ya establecidos en el área de cocina y bar.
- ☐ SI.
 - ☐ NO.

30. Puede armar los horarios o turnos de trabajo del personal, teniendo en cuenta quien son sus mejores vendedores (mozos), sus días de mayor ventas y mesas atendidas.

- ☐ SI.
- ☐ NO.

31. Conociendo la definición del software ERP estaría dispuesto adquirir e implementar uno en su restaurante.

- ☐ SI
- ☐ NO.

Si su respuesta fue NO ¿por qué?

- ☐ Falta de recursos. (dinero)
- ☐ Falta de información sobre el software.
- ☐ No lo creo necesario.
- ☐ Otro: _____

GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO:

La guía de observación permitirá describir el impacto del Software de Planificación de Recursos Empresariales en la Gestión Administrativa que realizan a diario los Gerentes y/o Administradores de los restaurantes y con ello compilaremos información importante para determinar desde otro punto de vista el problema planteado.

FORMULARIO PARA EVALUCIÓN			
DATOS.			
FECHA DE OBSERVACIÓN:			
RESTAURANTE:			
IMPACTO DEL SOFTWARE ERP EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
Marque con un "X" en un solo recuadro por cada ítem observado.			
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
MÓDULO DE VENTAS			
Se puede observar en el resumen la demanda de platos por día.			
Se puede observar el tiempo promedio de atención por cliente.			
Se puede determinar en promedio los espacios disponibles y ocupados por hora.			
El personal de atención al cliente requiere de comandas manuales para cocina, bar y caja.			
MÓDULOS DE CAJA Y TESORERÍA			
Existe un cuadro exacto al cierre del día por parte de caja, sin tener algún tipo de desbalance.			
Se puede identificar las formas de pago más común de los clientes.			
MÓDULO DE COMPRAS Y LOGÍSTICA			
Se identifican las mermas diarias de acuerdo al flujo de clientes en el restaurante.			
Existe un adecuado control en los requerimientos de materia prima e insumos para que exista un perfecto stock en almacén.			
Se corrobora de manera más fácil los reportes que tiene el administrador en			

cuanto al stock diario de materia prima con los presentados por parte de cocina y bar.			
MÓDULO DE COCINA Y BAR.			
Se puede corroborar el tiempo de demora en la preparación de los platos y tragos en el restaurante.			
Le permite verificar al chef y barman la disponibilidad de materia prima e insumos que tienen en su almacén.			
MÓDULO DE RECURSOS HUMANOS			
Se precia una plataforma que automatice el cuadro de horarios de trabajo.			
Se observa un control de tardanzas e inasistencias de forma automática			