DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título de la monografía

Sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención en restaurantes

Sustentantes

Br. Ángel Miguel Ambrosione Ureña	2016-2055
Br. Génesis Reyes Castillo	2016-2108
Br. Carlos Juan Erazo Méndez	2016-2472

Asesor:

Ing. Santo Rafael Navarro

Monografía para optar por el título de

Licenciatura en Administración de Empresas

Distrito Nacional, República Dominicana

Agosto, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación tiene como objetivo la propuesta e implementación de un nuevo sistema de facturación para el restaurante Vulcano Grill & Beer Market debido al problema que existe con el actual sistema, donde se demuestran fallas en el inventario y la logística del mismo, lo que afecta de manera indirecta el servicio al cliente.

La mayoría de la información plasmada en este trabajo fue obtenida directamente de los propietarios del restaurante, para conocer puntualmente y a fondo los aspectos de cada una de las operaciones del negocio y determinar cuál era o es el problema principal que hace presencia en el mismo y como consecuencia hace que Vulcano tenga perdidas injustificadas y de montos significantes. Consecuentemente, a raíz de dicha contrariedad se determinó que es necesario adquirir un nuevo sistema que permita llevar un control más estricto del inventario y que haga que la logística del restaurante sea más ágil.

Por consiguiente, esta investigación se enfoca en integrar nuevas políticas y procedimientos de gestión de almacén y para que las operaciones del restaurante sean mucho más transparentes, sin problemas y bajo estricto control y supervisión de los superiores.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 2
ÍNDICE DE FIGURAS 5
ÍNDICE DE TABLAS 6
INTRODUCCIÓN 7
AGRADECIMIENTOS 9
CAPÍTULO I: Características del restaurante Vulcano Grill & Beer Market. 13
1.1. Descripción de la empresa 14
1.1.1. Misión 15
1.1.2. Visión 15
1.1.3. Valores 15
1.2. Historia de la empresa 15
1.3. Estructura Organizacional 16
1.4. Logística 17
1.5. Canales de comercialización 19
1.6. Competencia 20
Resumen del capítulo 1 22
CAPÍTULO II: Evaluación y análisis del sistema de facturación que utiliza actualmente Vulcano Grill & Beer Market. 24
2.1. Procedimientos y políticas actuales de la logística y stock del restaurante 25
2.2. Proceso de entrega de productos y atención al cliente 29
2.3. Como medir el servicio en un restaurante y que esperan los clientes 32
2.3.1 Evaluación de la organización a través del triángulo de servicio de Karl Albrecht 34
2.3.2 Diseño y creación de las encuestas de satisfacción 36
2.4. Sistema de facturación actual en el restaurante 38
2.4.1 Sysme Software como servicio 42
2.4.1.1 Escenarios SaaS habituales 43
2.4.1.2 Ventajas de SaaS 44
Resumen capítulo 2 45
CAPÍTULO III: Propuesta e implementación de nuevo sistema de facturación para el restaurante Vulcano Grill & Beer Market 46
3.1. Propuesta de nuevo sistema de facturación 47
3.1.1 Micros Systems, Inc. 50
3.2. Análisis de la situación que se vive actualmente en los restaurantes con relación a la pandemia 51
3.3. Método de implementación para el sistema de facturación propuesto 54
3.4. Objetivos de la implementación del nuevo sistema de facturación para la entrega del producto y atención al cliente 57

3.5 Procesos integrados en el sistema de facturación propuesto 59
3.6 Análisis financiero 63
Resumen del capítulo 3 68
CONCLUSIÓN 69
RECOMENDACIONES 71
BIBLIOGRAFÍA 72
ANEXOS 74
Anexo 1. Anteproyecto 74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del restaurante Vulcano Grill & Beer Market 17

Figura 2. Flujograma del proceso logístico 19

Figura 3. Modelo de administración por procesos de un restaurante 29

Figura 4. Flujo grama del proceso de entrega del producto y atención al cliente 31

Figura 5. Sistema de atención al cliente 34

Figura 6. Modelo del triángulo del servicio de Karl Albrecht 35

Figura 7. Imagen del software Sysme TPV 39

Figura 8. Promedio de platos vendidos por semana 40

Figura 9. Sistema modular de contabilidad 42

Figura 10. Arquitectura de servicios SaaS en la nube 43

Figura 11. Logo del sistema de facturación propuesto Oracle Micros 47

Figura 12. Nuevas políticas para el inventario 50

Figura 13. Sede de Micros Systems, Inc. Columbia, Maryland, USA. 51

Figura 14. Proceso de atención del restaurante con las medidas sanitarias de lugar 54

Figura 15. Proyección de promedio de platos vendidos por semana 56

Figura 16. Diagrama de flujo proceso de entrada de insumos 61

Figura 17. Diagrama de flujo proceso de salida de insumos 62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Insumos más demandados del restaurante, su reabastecimiento y costos 27

Tabla 2. Análisis de las ventas del restaurante 41

Tabla 3. Análisis de ventas proyectadas para el restaurante luego de la implementación 56

INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene la finalidad de obtener la mayor eficiencia posible en las actividades de Vulcano Grill & Beer Market, principalmente en la gestión de almacenamiento, a través de la implementación de un sistema de facturación. Grandes aportes se suman a una empresa al momento de adaptar un sistema a sus operaciones, ya que generan valor agregado en los servicios que ofrece, entre otros beneficios, tales como optimización de los procesos, reducción de riesgos contables de almacenamiento, entre otros.

Mediante un uso adecuado de sistemas tecnológicos, se añade calidad y rendimiento en las actividades cotidianas. Permiten optimizar y mejorar el desarrollo del restaurante, tanto la parte contable, operaciones, servicio al cliente, entre otras áreas del mismo, y, sobre todo, ofrece un control (On-Time) de lo que es el almacén, lo que genera mayor productividad al eliminar la necesidad de realizar inventario o auditoria de forma frecuente.

La situación que se vive dentro de Vulcano Grill & Beer Market, es desfavorable en términos generales, debido a su falta de calidad en cuanto al gestionamiento de almacén y su sistema de facturación.

Esta monografía se divide en 3 capítulos, los cuales se desglosan detalladamente en subcapítulos explicando el proceso que se lleva a cabo en el restaurante, tanto en la parte interna, como la experiencia que vive el usuario que visita el establecimiento. Esta información se basa en hechos y datos estadísticos reales, experimentados por la empresa y la industria en el período que se trabaja.

En el capítulo 1 se habla sobre el restaurante, cuáles son sus características, como esta organizado, los productos que ofrece, todo en función de sus actividades.

Por otro lado, en el capítulo 2, se desarrolla y se analiza el funcionamiento actual del restaurante con relación al sistema de facturación que posee actualmente, antes de la propuesta e implementación del nuevo sistema.

Finalmente, en el capítulo 3, se propone la implementación del nuevo sistema de facturación para el restaurante y cuáles son las medidas que se llevaran a cabo al momento de hacerlo y las nuevas estrategias de trabajo para garantizar el buen funcionamiento del mismo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a **Dios**, quien me ha brindado la fortaleza y sabiduría necesaria para llegar a esta etapa de mi vida, y por permitirme obtener los logros que he alcanzado en este proceso, incluyendo, convertirme en profesional. A mis padres, **Pablo Ambrosione** y **Anneris Ureña**, quienes han sido mi soporte desde el primer día, quienes han estado para apoyarme en mis planes, guiarme siempre y ser un modelo a seguir, siendo parte fundamental de mi motivación para este logro. A mi hermano, **Sebastián Ambrosione**, quien de una forma u otra me ha mantenido siempre con las ganas de superarme, de buscar soluciones y tomar decisiones en momentos difíciles, y principalmente tener la responsabilidad, al ser su mayor y único hermano, de ser un ejemplo para él.

Agradezco a mis familiares, por brindarme su apoyo desde el inicio de este proceso, sus consejos, y por siempre estar en los buenos y malos momentos. De forma especial a **Binio Brea**, **Rosario de Brea**, **Julio Ureña** y **Liropeya Acosta**.

Quiero agradecer a la **Universidad APEC**, quien me ha convertido en profesional, acogiéndome en su programa de formación profesional y actividades extraordinarias. De manera especial al **Profesor Santo Navarro,** quien nos ha acompañado durante esta etapa final de nuestra carrera universitaria, como guía para esta monografía.

Finalmente agradecer a mis compañeros **Carlos Erazo** y **Génesis Reyes**, por su apoyo, aportes, y su dedicación durante estos años.

Ángel Ambrosione

Le agradezco a Dios por permitirme realizar una de las metas más importantes de mi vida, la cual es terminar mi carrera en salud y sin contratiempos. A mi familia, mis padres Griselda y Guillermo por educarme y hacerme una persona de bien, de valores y que se preocupe por su futuro, por estar ahí para mi siempre. Muchas gracias a los propietarios del restaurante

Vulcano Grill & Beer Market por abrirnos sus puertas y ofrecernos toda la información de lugar para llevar a cabo nuestro trabajo. A mis compañeros de la universidad: Mosquea, Idalia, Ashley y Ángel, quienes además de ser mis compañeros de carrera se convirtieron en mis amigos e hicieron de esta experiencia más llevadera. A mi novio Luis, quien siempre ha estado ahí para mi dándome consejos, apoyándome y es una pieza fundamental de este éxito. Por último, pero no menos importante le agradezco a nuestro asesor, el Ing. Santo Navarro, por dedicarnos su valioso tiempo para desarrollar el monográfico y transmitirnos sus conocimientos y a mis compañeros de monográfico Carlos Erazo y Ángel Ambrosione por ser un buen equipo, por plasmar sus conocimientos y compartir juntos este logro.

Génesis Reyes

Quiero agradecer principalmente a **mi familia**, mis padres Carlos Erazo y Miriam Méndez, ya que sin ellos no podría haber llegado a esta etapa, por su dedicación y esfuerzo en todo el sentido de la palabra para que al final de día pueda culminar mis estudios universitarios y convertirme en profesional. Del mismo modo, agradecer a la **Universidad Apec** por abrirme sus puertas y permitirme ser parte de su excelente programa de formación profesional, a los **profesores** que son la pieza fundamental en cuanto a transmitirnos sus conocimientos y formarnos, incluyendo un agradecimiento especial al **Profesor Santo Navarro** por ser nuestro guía en la elaboración de este trabajo de grado.

Quiero agradecer a mi prima **Luz Pérez** y su esposo **Danilo Guerrero**, por abrirnos las puertas de su restaurante **Vulcano Grill & Beer Market**, para desarrollar nuestro trabajo.

Finalmente quiero agradecer a mis compañeros **Génesis Reyes** y **Ángel Ambrosione**, por ser un gran equipo y por todos sus aportes para que todos lográramos el cometido, y porque al fin y al cabo siempre serán una parte importante de mi cambio de solo ser un estudiante a ser profesional.

Carlos Erazo

DEDICATORIA

Este trabajo lo quiero dedicar a:

Mis padres, **Pablo Ambrosione** y **Anneris Ureña**, quienes han sido una motivación para mi toda la vida, por sus sacrificios, su entrega, por siempre estar cuando los necesito y por todas sus enseñanzas, y por su preocupación en convertirme cada día en alguien mejor.

Mi abuela, **Liropeya Acosta**, quien lo ha sido absolutamente todo para mí. La persona que me apoya en todas mis ocurrencias y proyectos. Quien, junto a mis padres, me dan la energía necesaria para continuar cuando siento que algo ya no vale la pena. Son mi mayor motivación de lograr grandes cosas en mi vida.

Mi abuelo, **Roberto Ambrosione**, quien por su trayecto me enseñó a valorar las cosas importantes, quien me enseñó que la vida se trata de sacrificios y esfuerzos, quien siempre quiso que me convirtiera en una persona ejemplar, que, a pesar de la distancia, siempre se preocupaba por mantenernos en comunicación, y siempre estuvo brindándome su apoyo y afecto.

Ángel Ambrosione

Este éxito y meta lograda se lo quiero dedicar a:

Dios, mi guía por excelencia y quien permitió que lograra esta meta tan deseada.

A mis padres Griselda y Guillermo, quienes me dieron la oportunidad de estudiar, de tener en la vida todo lo que ellos no pudieron tener y estar ahí para mí en todo momento, son la principal pieza de este éxito. A mi novio Luis, otra pieza clave de este éxito, por sus consejos, apoyo incondicional y por acompañarme durante casi toda mi vida universitaria.

Esta dedicatoria especial es para una persona, que más que una tía fue como una hermana para mí y dejó este mundo a destiempo, Anya Germoso, quien más que nadie hubiese querido ver esta meta hecha realidad.

Génesis Reyes

Quiero dedicar este trabajo a las siguientes personas: Mi madre, **Miriam Méndez**, quien siempre lo ha dado todo por mí y siempre está para lo que sea que yo necesite, gracias a ella soy quien soy el día de hoy y no sé qué sería de mi con otra madre que no fuera ella. Mi padre, **Carlos Erazo**, quien siempre se ha preocupado por mi formación y desarrollo, que también siempre ha estado para mí y que me ha enseñado mucho. Por lo que estoy orgulloso de que sea mi padre.

Mi prima, **Luz Pérez**, que más que mi prima es como la hermana que nunca tuve, gracias a ella también he podido salir adelante en todos los aspectos de mi vida y es una parte importante de mi logro de convertirme en profesional. Mis tíos, **George Guillen** y **Dorca Méndez**, más que mis tíos los considero como mis segundos padres, siempre han estado pendientes de mí, mostrando siempre su afecto incondicional.

Mis amigos, **Ruddy Japa**, **Katherine Polanco**, **Ámbar Pérez**, **Kelvin Olivo**, **Isaree Pérez** y **Alicia Polanco**. Los amigos son la familia que se escoge. Los quiero mucho a todos.

Carlos Erazo

CAPÍTULO I: Características del restaurante Vulcano Grill & Beer Market.

1.1. Descripción de la empresa

Vulcano Grill & Beer Market es un restaurante familiar, el cual está conformado por una pareja de esposos, quienes son los dueños y administradores del mismo. Ubicado en la Zona Oriental de la capital de República Dominicana. Se especializa en ofrecer carnes y mariscos a la parrilla, así como una gran variedad de platos nacionales e internacionales para satisfacer a su diversa clientela.

Al mismo tiempo, cuenta con dos tipos de ambientes: un área cerrada para disfrutar de un entorno más formal y privado y una terraza exterior donde se pueden realizar actividades al aire libre, transmisión de eventos deportivos, karaoke, música y bar, en el cual se ofrece una gran variedad de bebidas como son: cervezas nacionales e internacionales, sus famosas sangrías artesanales y cocteles tradicionales. Del mismo modo, cuentan con un servicio adicional de venta de carnes y mariscos sazonados, listos para llevar y cocinar en sus hogares.

El restaurante cuenta con un personal altamente capacitado para llevar a cabo las operaciones y los servicios de la índole del mismo de una manera eficiente y cumpliendo todos los protocolos de higiene establecidos para su correcto funcionamiento.

Vulcano, cuyo nombre significa ´´**Dios del fuego**´´ ha sido creado con el interés de satisfacer los diferentes gustos y el paladar de sus clientes, quienes son amantes de los cortes de carne y mariscos. Esta constituido bajo un concepto único y moderno, en el cual se especializa en brindar los mejores cortes a la parrilla.

Asimismo, el restaurante tiene a disposición de los comensales un servicio personalizado, donde los mismos tienen la opción de elegir y estar presentes en el momento que el chef prepara sus famosos a la parrilla.

Vulcano Grill & Beer Market, tiene un horario de viernes a sábado de 12 del mediodía hasta las 2 de la madrugada y de domingo a jueves de 12:00 del mediodía al 12 de la noche.

1.1.1. Misión

´´Ofrecer el mejor servicio, buenos precios y excelente calidad en sus platos parrilleros, satisfaciendo la necesidad de todos sus clientes´´.

1.1.2. Visión

´´Ser uno de los restaurantes parrilleros más reconocidos y preferidos de los residentes de la ciudad de Santo Domingo, por el sabor y la calidad de sus platos´´.

1.1.3. Valores

- Responsabilidad: el equipo siempre está comprometido en satisfacer las necesidades de los clientes.
- Amabilidad: el personal de servicio siempre debe mostrar una actitud positiva y dispuesta.
- Servicio: brindar la debida atención que arroje como resultado en la satisfacción total del cliente.
- Orientación al cliente: generar un ambiente que agregue valor a la experiencia del cliente.

1.2. Historia de la empresa

El restaurante Vulcano Grill & Beer Market abrió sus puertas al público el 14 de noviembre del 2014, donde inició sus operaciones como un pequeño restaurante con una parrilla compartiendo local con un taller automotriz.

Los propietarios, el Sr. Danilo Guerrero y su esposa la Sra. Luz Pérez, luego haberse dedicado por años con éxito al comercio de celulares a través de franquicias de una de las empresas de telecomunicaciones más grandes del país, se vieron inspirados luego de una visita a un restaurante familiar de parrillada ubicado en el Distrito Nacional, donde surgió una idea y una oportunidad que no podían dejar pasar.

Descubrieron un nicho en el mercado de la Zona Oriental el cual se propusieron satisfacer. La Avenida Venezuela, una de las avenidas más concurridas de Santo Domingo Este, en ese momento estaba repleta de negocios de negocios de venta de bebidas alcohólicas, bares, discotecas, restaurantes de comida rápida y puestos informales y no existía un restaurante de venta de carnes a la parrilla en la zona enfocados a ofrecer un ambiente dinámico y familiar.

De esta manera, nace Vulcano Grill & Beer Market, que con el transcurso del tiempo se ha ido innovando y adaptando a las tendencias. Luego de que el taller automotriz con el que compartían local culminara sus operaciones, aprovecharon ese espacio y ampliaron su infraestructura al doble, ya que la cantidad de clientes que visitaba el lugar lo ameritaba.

Actualmente, es un restaurante que cuenta con mucha diversidad en su menú ya que no solo ofrecen parrillada, sino que ofrecen una gran variedad de platos nacionales e internacionales preparados en su cocina. Dentro de otras innovaciones que han realizado con el pasar de los años se puede ver: salón VIP reservable para actividades, instalación de un bar, shows en vivo, eventos deportivos en pantalla gigante, karaoke.

Es una empresa próspera que se ha convertido en el modelo a seguir de muchos emprendedores que han seguido sus pasos para iniciar negocios en la zona con la misma temática, pasando a ser parte de sus competidores directos.

1.3. Estructura Organizacional

Vulcano Grill & Beer Market cuenta con 4 áreas principales de trabajo, donde está distribuido todo el personal de la empresa, con los cuales se llevan a cabo todas las operaciones diarias del mismo. La estructura organizacional del restaurante está compuesta de la siguiente forma:

- Un gerente general, quien es el propietario principal.

- Gerente del restaurante, quien también es quien realiza las compras del mismo y es la segunda propietaria.
- Cuenta también con un supervisor general de todas las áreas y los procesos. Asimismo, un contador, quien asiste dos veces a la semana para cuadrar todos los ingresos y egresos, además de todos los procesos contables pertinentes.
- Luego existen 4 subdivisiones las cuales son el área de camareros, cocina, caja y mantenimiento.

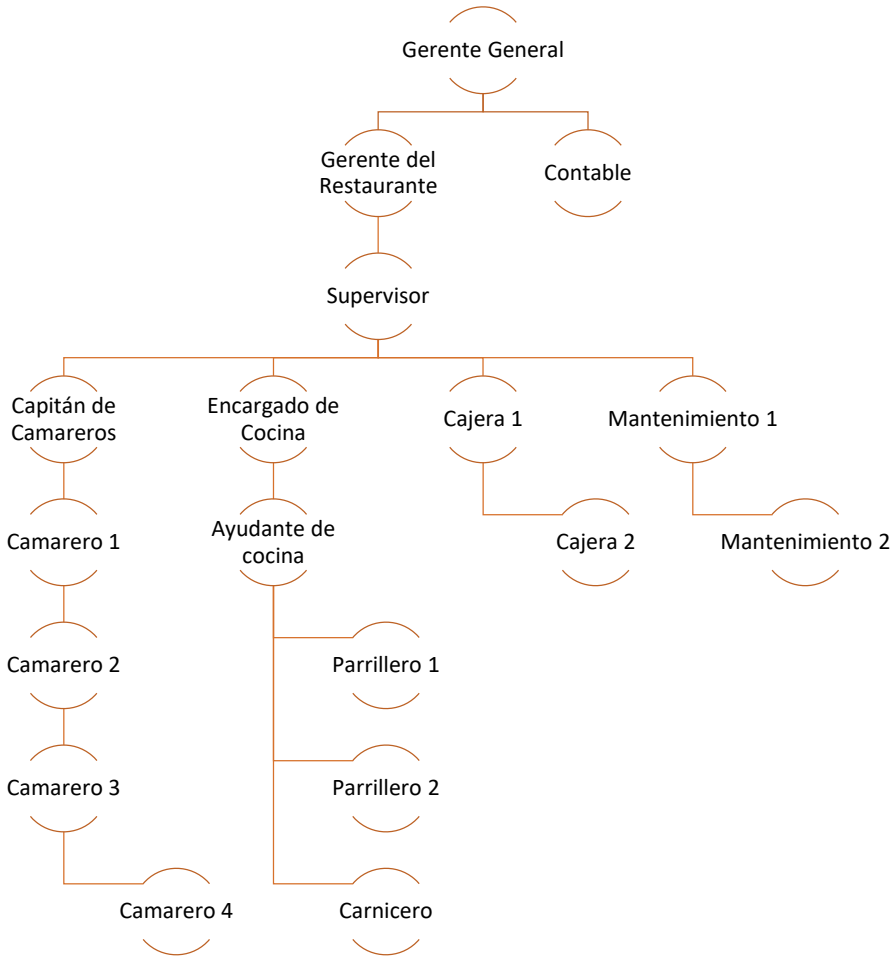

Figura 1. Organigrama del restaurante Vulcano Grill & Beer Market

Fuente: Elaboración propia con información del restaurante Vulcano Grill & Beer Market

1.4. Logística

Se entiende como logística a todos los procesos realizados para garantizar que el consumidor final reciba un producto desde el punto de donde se adquieren las materias

primas, atravesando lo que es su lugar de producción. Se refiere fundamentalmente a las operaciones de compras, producción, transporte, almacenaje y distribución.

Como la empresa en cuestión es un restaurante, su logística se traduce a lo que es la obtención de las materias primas, almacenamiento, y proceso de entrega al cliente.

Todo comienza con el proceso de compras de los insumos requeridos, la mayor parte de las materias primas se adquieren a través de proveedores (mayoristas/distribuidores) quienes luego de recibir la orden, envían la misma hacia el restaurante.

Otra parte de los artículos requeridos, se compran en cadenas de supermercados, principalmente en la franquicia de Pricesmart ubicada en San Isidro que ofrece una gran diversidad de productos al por mayor y precios asequibles.

La Sra. Luz Pérez maneja el proceso de compras completamente, tanto las ordenes realizadas a proveedores como las compras realizadas de manera presencial en supermercados y es quien realiza el proceso de transporte de estos insumos hacia el restaurante.

Luego completar el proceso de recepción de los insumos adquiridos, los mismos proceden a ser almacenados en sus respectivas áreas. Las carnes se almacenan en congeladores, los demás insumos que no requieren mantenerse en temperaturas bajas se dirigen a otro almacén. Asimismo, permanecen en almacenaje, hasta el momento de ser necesitados en el área de cocina o parrilla, en el caso de las bebidas hasta el momento de reabastecer las neveras.

La parte final del proceso de logística es hacer llegar el producto al cliente. Esta parte simplemente es transformar los insumos o materias primas (mediante el proceso de cocinado en dicho caso específico) en el producto que al final desea el consumidor. Luego de que se ha realizado el proceso de cocción y la orden esta lista, el camarero asignado procede a llevar la misma hasta la mesa donde se encuentra el cliente.

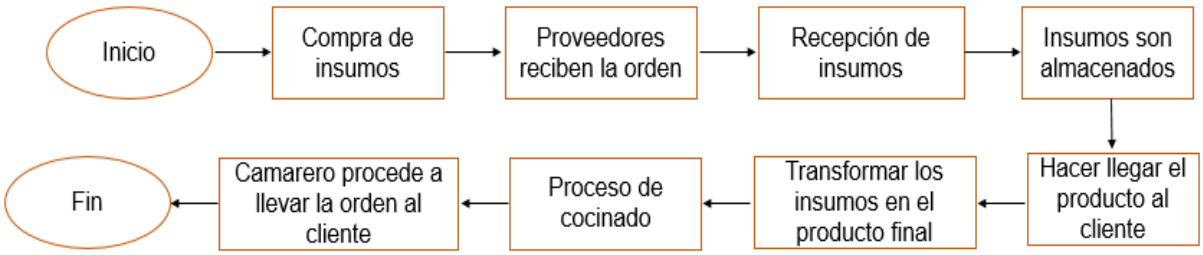

Figura 2. Flujograma del proceso logístico

Fuente: Elaboración propia con datos del restaurante

1.5. Canales de comercialización

El proceso de comercialización se desarrolla basándose en las particularidades que caracterizan el servicio, como la gran variedad que dispone el menú, los diferentes ambientes que se ofrecen para disfrutar dentro del establecimiento, y los diferentes tipos de actividades que se pueden llevar acabo.

Se destaca la calidad que ofrecen los suplidores en los productos y servicios, cumpliendo con parámetros que establecen leyes, certificaciones y organizaciones nacionales e internacionales, de acuerdo con el manejo de alimentos y bebidas.

Cómo método de comercialización el restaurante Vulcano Grill & Beer Market, también ofrece sus servicios a través de servicio a domicilio y take out, así como también su reciente incursión a las plataformas de pedidos actuales como son: Pedidos ya, UberEats y Glovo.

Del mismo modo, tiene presencia en muchas plataformas digitales, donde las personas interesadas en visitar el restaurante pueden ver fotos del lugar, como es el ambiente, su menú, además de ver las retroalimentaciones que hacen las personas que ya lo han visitado y sus valoraciones.

Vulcano cuenta también con estrategias de mercado para atraer clientes, como son ofertas todos los fines de semana en su variedad de platos, precios cómodos y asequibles a los grupos de más de 8 personas, combos de comida a través de las plataformas digitales donde se encuentra disponible, paquetes para celebrar cumpleaños, etc.

1.6. Competencia

Los competidores de una empresa hacen referencia a los diferentes establecimientos que se dirigen a un público objetivo igual a dicha empresa o que ofrecen productos o servicios en la misma línea.

El sector geográfico en el que se ubica el restaurante es muy concurrido y visitado por un público diverso, la mayoría con el objetivo de socializar y en busca de entretenimiento.

Asimismo, esta zona donde se caracteriza por la cantidad de negocios que predominan, desde restaurantes, bares, discotecas, así como franquicias de comida rápida. Todos de cierta forma se convierten en competencia ya sea directa o indirecta, porque son establecimientos de recreación. Lo que también hace referencia a la versatilidad de Vulcano para ofrecer diferentes tipos de ambientes y atraer un público variado. Es enfocado a un ambiente familiar, pero debido a las características mencionadas anteriormente en su descripción e historia es notorio que no se limita solo a ese tipo de mercado.

Desde la inauguración de Vulcano, en la zona se han aperturado muchos negocios con el mismo enfoque, sin embargo, la mayoría de ellos no han podido mantenerse. Por lo que como competencia directa se encuentran:

- ✓ Andre´s Carnes by Dial
- ✓ Mr. Grilled
- ✓ Punto Parrillada

Como competencia indirecta:

- ✓ Monaco Bistro
- ✓ La Kasita
- ✓ Loop Friends Burguers
- ✓ Burger King

- ✓ Pizzarelli
- ✓ Papa Johns
- ✓ Pizza Hut
- ✓ Dominos Pizza
- ✓ Dial Bar and Lounge

Resumen del capítulo 1

Vulcano Grill & Beer Market es un restaurante que ha desarrollado sus operaciones desde el 2014, adaptándose a las tendencias y exigencias que surgen a través del tiempo por los consumidores, e innovando en sus servicios. Su ubicación es la Zona Oriental, República Dominicana. Es de administración familiar, y se caracteriza por la gran variedad de platos nacionales e internaciones que ofrecen.

Actualmente, cuenta con grandes atractivos que llaman la atención del público a disfrutar de sus experiencias, como lo son sus áreas de consumo (al aire libre y cerrado), sus actividades cotidianas (karaokes y shows en vivo), y otros atractivos desarrollados detalladamente en el capítulo.

Las operaciones son desarrolladas con la siguiente estructura organizacional: 4 áreas de trabajo, las cuales son gerencia, cocina, caja y mantenimiento.

La logística utilizada, se basa en la obtención de materias primas, su almacenamiento, y finalmente el proceso de entrega al cliente. Asimismo, los insumos o materia prima, son adquiridos a través de proveedores mayoristas (en cantidad) y supermercados. Al recibir la mercancía, se almacenan en áreas distintas, dependiendo la condición de temperatura que requiera. Finalmente, pasan a la cocina o parrilla, donde agota el proceso de preparación para el consumo del cliente.

Para comercializar su imagen, Vulcano Grill & Beer Market se basa en aquellos atractivos que lo distinguen de la competencia y suma valor agregado a la experiencia que vive el cliente. Entre estos se destacan la calidad, variedad, ambientes, entre otros.

Finalmente, refiriéndose a la competencia, es un factor controlable hasta el momento. Esto se debe a diferentes ventajas que benefician al restaurante, como lo son su ubicación, y

principalmente, los diferentes tipos de actividades que puede realizar el cliente dentro del mismo, agregando que disfruta de una gran variedad de platos, bebidas, y diferentes ambientes en busca de adaptar la experiencia a los diferentes gustos.

CAPÍTULO II: Evaluación y análisis del sistema de facturación que utiliza actualmente Vulcano Grill & Beer Market.

2.1. Procedimientos y políticas actuales de la logística y stock del restaurante

´´Los inventarios son bienes tangibles que cuentan con una venta sobre el curso de actividades del negocio, debido que ejerce un control de políticas y procedimientos que se encargan de velar cada uno de los niveles que determinan la ejecución sobre reabastecerlo en la secuencia de pedidos´´ (Meana, 2017)**.**

El procedimiento de logística y stock del restaurante Vulcano Grill & Beer Market se lleva a cabo a través de su actual sistema de facturación, el cual lleva solamente la gestión del almacén y ventas, de modo que la logística se controla a través de plantillas de Excel y un programa previo para el mismo.

Dicho tema es un aspecto fundamental en las organizaciones, ya que contribuye con la finalidad de que las demandas de los clientes sean respondidas sin demoras y, asimismo, que no resulte suspendido el proceso productivo debido a la insuficiencia de insumos. Básicamente funciona como un instrumento de control que conserva la estabilidad entre los flujos verídicos de entrada y salida.

Según (Perdomo Moreno, 2000) para lograr un eficiente control de inventarios las compañías deben tomar en cuenta los siguientes objetivos y principios que son parte fundamental dentro de esta labor:

a. Separación de funciones de adquisición, custodia y registro contable.
b. Ninguna persona que interviene en Inventarios deberá tener acceso a los registros contables que controlen si actividad.
c. El trabajo de empleados de almacén de Inventarios será complemento y no de revisión.
d. La base de valuación de Inventarios será constante y consistente.

Dentro de los objetivos se encuentran:

a. Prevenir fraudes de inventarios.

b. Descubrir robos y substracciones de inventarios.
c. Obtener información administrativa, contable y financiera confiable de inventarios.
d. Valuar los inventarios con criterio razonable, consistente y conservador.
e. Proteger y salvaguardar los inventarios.
f. Promover la eficiencia del personal del almacén de inventarios.

En el caso de Vulcano, al ser un restaurante, es muy importante llevar un estricto control de inventario, ya que los insumos que maneja son productos que son para el consumo del cliente. Un inventario exagerado, podría sobre abastecer el almacén y los productos permanecer por un largo periodo en el stock. Dependiendo del producto, podría llegar a consecuencias tan graves como la perdida de la mercancía por descomposición, en otros casos podría verse afectada la estética de este, posibles cambios en el sabor o textura.

En el caso contrario, un nivel muy conservador de stock podría fácilmente conllevar a la interrupción del servicio en un día, semana o periodo en el que la demanda sea alta. Provocando la incapacidad de satisfacer la necesidad del consumidor.

Vulcano Grill & Beer Market reabastece su inventario dos veces a la semana por lo general, puede variar dependiendo de la demanda a la que se enfrente la empresa y también el tipo de insumo que es más demandado.

A continuación, se muestran algunos de los insumos que tienen más demanda en el restaurante, su acostumbrado reabastecimiento y costo:

Producto	Reabastecimiento semanal	Cantidad	Reabastecimiento mensual	Cantidad	Precio por libra o caja	Costo Total Mensual
Pechuga de pollo	2 veces	100 lbs	8 veces	800 lbs	$ 92.00	$ 73,600.00
Alitas de pollo	2 veces	100 lbs	8 veces	800 lbs	$ 65.00	$ 52,000.00
Churrasco	1 vez	60 lbs	4 veces	240 lbs	$ 450.00	$ 108,000.00
Chuletas	1 vez	60 lbs	4 veces	240 lbs	$ 90.00	$ 21,600.00
Costillitas	1 vez	70 lbs	4 veces	280 lbs	$ 140.00	$ 39,200.00
Filetes de res	1 vez	40 lbs	4 veces	160 lbs	$ 290.00	$ 46,400.00
Flat Meat	1 vez	60 lbs	4 veces	240 lbs	$ 430.00	$ 103,200.00

Vegetales	2 veces	20 cajas	8 veces	160 cajas	$ 63.00	$ 10,000.00
Bebidas	Cada 2 semanas		2 veces			$ 75,000.00
Cervezas	1 vez	24 cajas	4 veces	96 cajas	$ 521.00	$ 50,000.00
Ingredientes de sangría artesanal	1 vez		4 veces			$ 10,000.00
Otros	1 vez		4 veces			$ 50,000.00
TOTAL						**$ 639,000.00**

Tabla 1. Insumos más demandados del restaurante, su reabastecimiento y costos

Fuente: Elaboración propia

Entre los suplidores más importantes que utiliza el restaurante se encuentran:

- Álvarez & Sánchez, S.A.
- Almacenes Toribio
- Unique Brand
- Unipollo, S.A.
- Cervecería Nacional Dominicana
- Price Smart
- Antillana

La recepción de los insumos es gestionada por la Sra. Luz Pérez, gerente del restaurante y segunda propietaria, quien procede tanto a buscarlos a los establecimientos pertinentes como a recibirlos en el restaurante. El proceso es realizado en horario previo a las 12:00 del mediodía, que es cuando el restaurant inicia sus operaciones diarias.

Aparte de la gestión de compras, almacenado y el proceso de hacer llegar el producto al cliente, cabe destacar que existen dos elementos importantes que permiten llevar a cabo de manera efectiva los procedimientos logísticos y las operaciones generales de los restaurantes, lo son tanto el aspecto tecnológico como lo es el personal o recurso humano.

La tecnología es parte vital de la investigación, ya que se está proponiendo la implementación de un nuevo sistema de facturación para el restaurante. El sistema de

facturación actual es el Sysme TPV que es un software Tpv para la gestión del punto de venta, clientes, facturación y almacén que será detallado a fondo en el subtema 3.

También se emplea el sistema Quickbooks, que es un paquete de software de contabilidad desarrollado y comercializado por Intuit. Los productos QuickBooks están orientados principalmente a las pequeñas y medianas empresas y ofrecen aplicaciones de contabilidad local, así como versiones basadas en la nube que aceptan pagos comerciales, gestionan y pagan facturas y funciones de nómina. En el caso del restaurante, este sistema es utilizado específicamente para la contabilidad.

Otros aspectos tecnológicos con los que cuenta el restaurante son instrumentos como cámaras de seguridad, equipos de sonido, un proyector, televisiones, computadoras, flotas para comunicación entre el personal administrativo, verifones para pagos con tarjeta, máquina de Pedidos Ya, para entregas a domicilio a través de esa plataforma. A Todo eso se suma el mantenimiento periódico (cada dos meses) de la parrilla, estufas y neveras.

Del mismo modo, el personal del restaurante es otro de los elementos más importantes, porque son quienes llevan a cabo todos los procesos operacionales y logísticos, por lo que la gestión de evaluación, selección y capacitación puede afectar, sin dudas, tanto de manera positiva como negativa dependiendo del grado de asertividad y de importancia que se le otorgue.

En Vulcano, los recursos humanos se manejan de la siguiente forma:

Los candidatos son seleccionados a través de la plataforma de Aldaba y currículos previamente depositados en el restaurante.

Al momento de evaluar y seleccionar, prefieren contratar personal con vasta experiencia a quienes puedan formar y capacitar al estilo del restaurante, y entre sus competencias deben ser personas colaboradoras, responsables, higiénicas, honestas, con capacidad

para aprender y adaptarse, enfocados a trabajar en equipo. La comunicación se centra entre los subordinados y el supervisor, y desde el supervisor con los gerentes/propietarios.

Como motivación, en la parte económica se otorgan bonos por metas de consumo en mesas atendidas, además de siempre reconocer el esfuerzo y buen trabajo.

Todas estas peculiaridades tienen el propósito de establecer un buen clima organizacional, promoviendo la productividad y como resultado ofrecer la mejor calidad posible en el servicio.

Figura 3. Modelo de administración por procesos de un restaurante

Fuente: https://www.pymesycalidad20.com/como-administrar-un-restaurante-mapa-de-procesos.html

2.2. Proceso de entrega de productos y atención al cliente

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna, 2006). El servicio de atención al cliente es un conjunto de actividades que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado

asegurándose de la satisfacción del mismo y que este reciba una buena experiencia mientras realiza todo ese proceso.

El autor (Mateos, 2019) expresa que “El servicio al cliente ha cobrado fuerza en base al aumento de la competencia, ya que mientras más numeroso sea, mayores oportunidades tendrán los clientes de decidir en qué lugar desean adquirir el producto o servicio que necesitan. Es justamente en este punto donde radica la importancia de perfeccionar y adecuar el servicio a las posibles necesidades de los clientes.”

La relevancia que posee el proceso de servicio al cliente en cualquier empresa es que tiene como objetivo cautivar al cliente y que este mismo regrese al establecimiento, ya que esto influye directamente en el consumo y **los dividendos que obtiene la organización**, en cuanto a un restaurante, se enfoca en el nivel de satisfacción del consumidor vinculado a la atención recibida, **la eficiencia del servicio y la forma de entrega del mismo**.

Al momento de que un consumidor obtiene el producto o servicio que estaba buscando, y asimismo percibe un servicio al cliente de calidad, conlleva a que el mismo este complacido lo que hace que repita la visita y realice algún consumo nuevamente en el establecimiento, y del mismo modo es posible que recomiende el establecimiento donde satisfizo su necesidad a otros clientes potenciales.

Por el contrario, si un consumidor, encuentre o no el producto que requiera, recibe una mala atención, no solo dejará de volver al establecimiento, sino que además tendrá una opinión desfavorable de este y compartirá dicha opinión con otras personas.

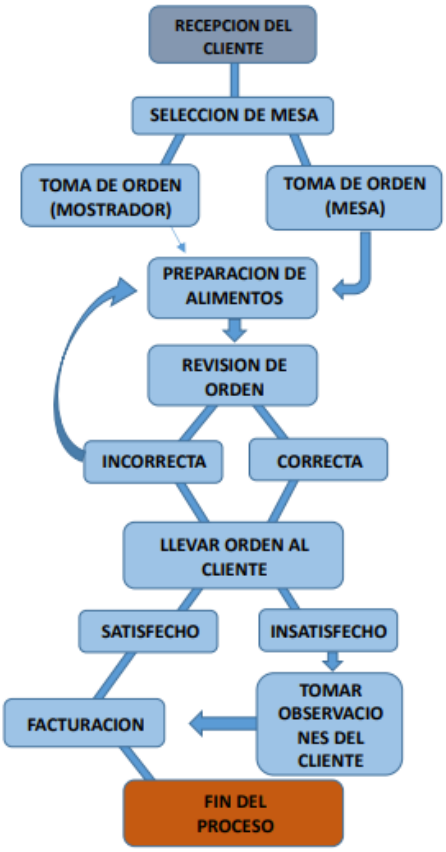

Figura 4. Flujo grama del proceso de entrega del producto y atención al cliente

Fuente: Elaboración de propia

El proceso de atención al cliente en Vulcano Grill & Beer Market comienza cuando el cliente llega al establecimiento en busca de satisfacer una necesidad, por lo que el mismo cuando está en el restaurante, tiene dos opciones, la cuales son: elegir su producto directamente desde el mostrador, donde puede seleccionar las carnes que desea consumir viéndolas frente a frente, luego de esto escoger cuáles serán sus guarniciones para acompañar su plato. Además, tiene la opción de ir directamente al bar y elegir el tipo de bebida que desea.

La otra opción es la que normalmente se conoce como tradicional, la cual es sentarse, ver el menú y escoger cual es el plato que desea, esperar que vaya un camarero a tomar su orden, sin tener la necesidad de seleccionar los productos personalmente. Según la Sra. Luz Pérez, gerente del restaurante, un 50% de la clientela desea hacerlo como la primera opción y el 50% restante la opción tradicional.

Después de ese primer paso, entonces se procede al cocinado de los productos que ha seleccionado el comensal, se monta en los platos, **con su protocolo y estética de lugar,** lo que se refiere a la preparación de los mismos con la correcta higiene y aplicación de técnicas de decoración de platos para que los mismos queden impecables y bien presentados, luego los camareros se lo llevan al cliente, quedando al tanto de cualquier otra necesidad que le surja al mismo. Para terminar, como control de satisfacción del cliente, se le pregunta si ha quedado satisfecho con la comida y con el servicio brindado dentro del restaurante, se le proporciona su cuenta y luego se retira.

Vulcano se caracteriza por siempre innovar y adaptarse a los cambios que presenta el mercado, para siempre ofrecerle al consumidor una grata experiencia en el establecimiento y fidelizarlo. Medidas como la **ampliación del local, contratación de más personal, implementación del servicio de valet parking y la diversificación en el menú**, han sido enfocadas en la mejora del proceso de servicio y atención al cliente.

2.3. Como medir el servicio en un restaurante y que esperan los clientes

Según (Ramirez, 2020) ´´El target del cliente, el tipo de establecimiento y el rango de los trabajadores y los chefs que integran el staff, determinará el trato que recibirá el cliente. En todo restaurante se debe tener el proceso bien definido para cada situación, tanto en situaciones buenas como un mal momento del cliente en el restaurante, por ejemplo, los camareros, las personas que atenderán la mesa deberán ser conocedores de todo lo que tiene que ver con el restaurante y entender a la perfección todos los platillos. Tomar los pedidos no es tan simple como parece, debe ser un trabajo muy profesional que pueda rápidamente ayudar a los clientes a elegir una buena combinación de platillos´´.

Vulcano, por su experiencia, ha desarrollado su propio estándar de calidad para sus clientes, destacándose por tener un equipo preparado para posibles situaciones que ameriten un buen manejo por parte de este. Si se tiene un equipo de camareros capacitados y probados, que generen una buena imagen del restaurante, aportará

bastante en el objetivo para con el cliente, su satisfacción. Por ejemplo, la coordinación y eficiencia que existe entre la cocina y camareros, permite satisfacer o hasta superar las expectativas del cliente al recibir órdenes en el tiempo que le informa el camarero, por lo que, al momento de evaluar el servicio, tomará en cuenta este tipo de detalles.

La evaluación constante del servicio que se brinda, a través de encuestas u otras herramientas, permite mantener el restaurante en una innovación permanente, ya que siempre surgirán ideas u objeciones de parte de los clientes, que permiten una mejora en el servicio, así como también el crecimiento del restaurante.

En Vulcano, para ofrecer un buen servicio al cliente, se toman en cuenta los siguientes factores, que son las atenciones que esperan los clientes:

a) El número de clientes que se encuentran en el establecimiento y el número de camareros disponibles para atender a los mismos
b) Atención a tiempo
c) El mesero conoce el menú y puede hacer recomendaciones acertadas de acuerdo a la necesidad del cliente
d) El mesero tiene la capacidad de describir los platos del menú y cuáles son los ingredientes que conllevan a cada uno
e) La calidad de los platos esté directamente relacionada con los precios
f) Ambiente ameno e higiénico
g) Servicio personalizado a los clientes más frecuentes

La calidad de servicio de Vulcano Grill & Beer Market, se mide a través de varios indicadores, que dan a conocer si se está ofreciendo un buen servicio o no, y si los comensales se sienten a gusto con los productos, el ambiente y los precios. Estos indicadores son:

- Cantidad de quejas semanales
- Servicio al cliente

- Número de platos devueltos por el cliente

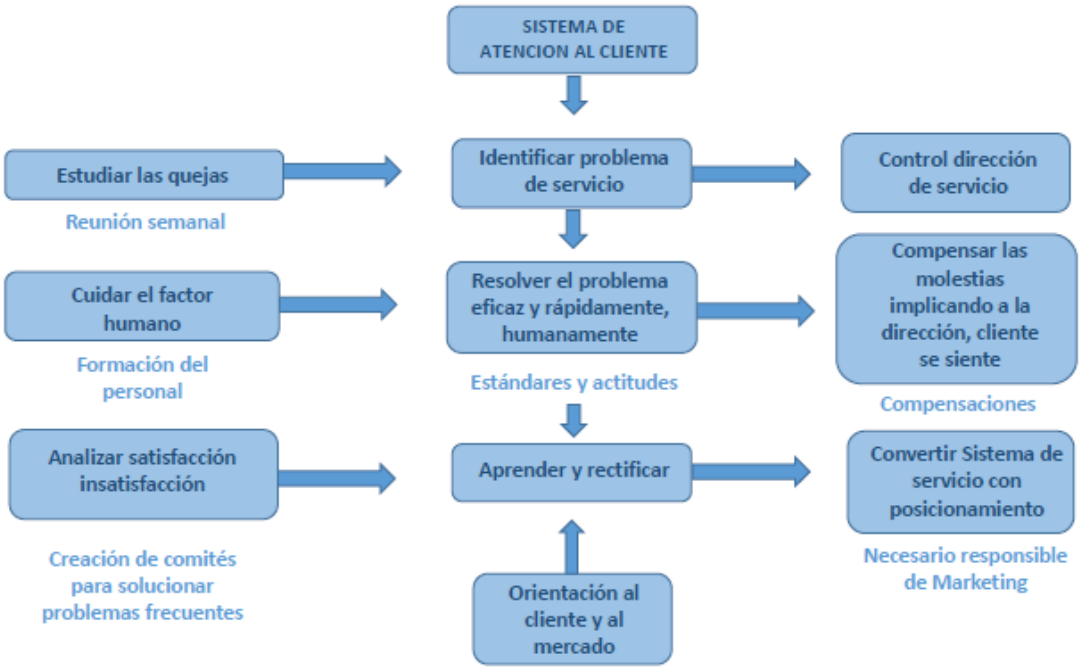

Figura 5. Sistema de atención al cliente

Fuente: Elaboración propia

2.3.1 Evaluación de la organización a través del triángulo de servicio de Karl Albrecht

´´El triángulo del servicio es un concepto creado en los 80´s por el experto y consultor de gerencia del servicio Karl Albrecht, por medio del cual aquellas empresas prestadoras de servicios pueden llegar a maximizar su experiencia con el cliente´´. (Albrecht & Zemke, 1988)**.** Este modelo busca destacar cuales son los elementos claves que debe tener la administración del servicio.

Figura 6. Modelo del triángulo del servicio de Karl Albrecht

Fuente: https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/mercadeo-y-ventas/tri%C3%A1ngulo-del-servicio

La estrategia de servicio: donde se determinan los estándares del servicio y cuáles son las rutas a seguir para mantenerse en el mercado.

Personal: empleados de primera línea que tienen un contacto directo con el cliente.

Sistemas: buen funcionamiento del software, canales de atención online y prestación de servicios por diferentes plataformas.

Para el caso del restaurante Vulcano Grill & Beer Market, su triángulo de servicio está bastante definido:

- Estrategia de servicio: el restaurante ofrece una relación muy estrecha entre precio – calidad, se mantiene innovando constantemente para cumplir con las expectativas de sus clientes, tomando en cuenta sus sugerencias.

- Personal: cuenta con un personal altamente capacitado, además de que sus propietarios siempre tratan de estar presentes la mayoría del tiempo, quienes suelen también atender de manera personalizada a sus clientes.
- Sistemas: posee un buen software de facturación pero que a medida que el negocio va creciendo y prosperando se va haciendo deficiente. Tiene presencia en diferentes canales de atención online, además de ofrecer sus servicios a través de diferentes plataformas de pedidos a domicilio.

2.3.2 Diseño y creación de las encuestas de satisfacción

Diseño y creación de encuesta

Vulcano Grill & Beer Market

Estimado cliente, por parte de la administración de Vulcano queremos pedirle unos minutos de su valioso tiempo para responder algunas preguntas que tienen como único objetivo ofrecerle el mejor servicio posible.

Señale SI o NO según considere.

¿Estas conforme con el servicio brindado?

SI NO

¿Los empleados poseen un aspecto higiénico?

SI NO

¿Consideras que el tiempo de espera es justo el necesario?

SI NO

¿Lo que ordenaste fue lo que recibiste?

SI NO

¿El plato recibido cumplió con tus expectativas?

SI NO

¿Crees que los precios del menú son apropiados?

SI NO

¿Consideras que el ambiente del restaurante es agradable?

SI NO

¿El empleado que te atendió fue cortes?

SI NO

¿El empleado que te atendió domina toda la información que le corresponde?

SI NO

¿El empleado que te atendió comprendió tus necesidades?

SI NO

¿Recomendarías este lugar a tus amigos y familia?

SI NO

¿Ocurrió algún imprevisto durante tu visita?

SI NO

En caso de que la respuesta sea SI, explique:

_____

_____

_____

_____.

Muchas gracias por su tiempo.

2.4. Sistema de facturación actual en el restaurante

Según expresa (Doilet, 2016) ´´La facturación electrónica es un sistema a través del cual, quienes lo implementan y aplican modernizan, fortalecen los procesos de sus actividades cotidianas, garantizan la efectividad de los datos de sus registros, controlan más eficazmente los valores que corresponden a impuestos para el Estado; y primordialmente para el Estado sirve de herramienta de control para minimizar la evasión de tributos, incrementando sus recaudaciones´´. Una factura es un instrumento que se utiliza para registrar una transacción de compra – venta que debe realizarse por obligación para ser aceptada por la ley. Un sistema de facturación es una herramienta tecnológica que permite, a través de un software, generar facturas de ventas de productos o servicios de manera electrónica. Este también complementa sus funciones manteniendo un control de inventario, mediante una relación entre los productos adquiridos por parte de la empresa ingresada en el sistema con los vendidos (facturados).

La implementación de un recurso tecnológico que facilite tener un control real del inventario, facturación o la gestión de pedidos en las Pymes en América Latina es algo que poco a poco las empresas están haciendo ya que esto aumenta su competitividad y reduce el costo de esos procesos (Castro Vanegas, 2018).

El sistema de facturación actual que utiliza Vulcano Grill & Beer Market, es el **Sysme TPV**, el cual es un software para la gestión de punto de ventas, almacén, facturación y clientes. El mismo es un sistema dedicado a empresas y sectores de todo tipo que se dedique a las ventas directas, debido al variable comportamiento del programa. Al mismo tiempo incluye un módulo completo para empresas hosteleras el cual ofrece respuestas a las necesidades específicas de ese sector.

Dentro de sus propiedades principales y funciones están:

- Gestión de cobros y pagos
- Gestión de puntos de ventas (áreas de caja)
- Gestión de cupones de descuento y promociones

- Gestión de inventarios
- Gestión de reservas de mesas
- Gestión de mesas
- Envío de tickets al área de la cocina
- Configuración de periféricos (cajón portamonedas, impresora, visor)
- Facturas de proveedores
- Movimientos de efectivo

Sysme es un sistema que lleva el control del inventario de una manera muy simple, por lo cual ha demostrado ser un programa deficiente para uso del restaurante que va en continuo crecimiento, debido a que usualmente **se registran irregularidades y desincronización entre el inventario digital y el inventario físico** porque el mismo se lleva de manera muy general, sin detalles, lo que provoca que en ocasiones el restaurante se quede sin los insumos necesarios de ciertos platos para cumplir con las órdenes de los consumidores, ocurriendo esto en momentos esenciales de sus operaciones.

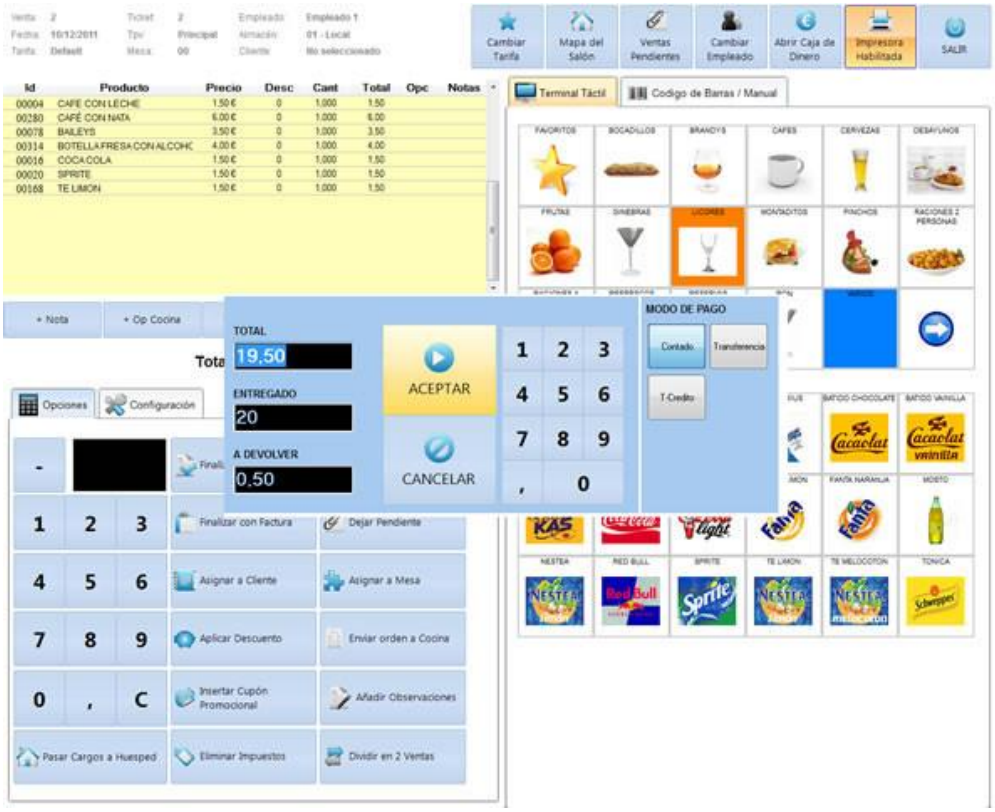

Figura 7. Imagen del software Sysme TPV

Fuente: https://www.sysme.net/sysme-tpv/sysme-tpv-restaurantes-comida-rapida/

De acuerdo con el autor (Mendez, 2015) ´´El manejo de la facturación y los inventarios de toda empresa establecen un movimiento de significativa importancia dentro de su administración funcional, aunque en gran parte de los procesos las administraciones de facturación y los inventarios no son iguales, cada organismo empresarial lleva su propia forma de dirigir su información, pues poseen dependencia en tanto al mando que constituyen dentro de los mismos desempeños de la comercializadora y en consecuencia de la asistencia presentada a sus clientes.´´

Sysme posee ciertas ventajas y funcionalidades, pero sus aportes para que el restaurante pueda llevar un control de inventario eficiente y estricto son negativos. Las pérdidas en el stock pueden generarse desde la sobre utilización de los materiales, descuidos, descomposición, hasta el robo de los mismos por parte del personal. Por lo que tener un punto ciego en este aspecto, puede contribuir a que ocurran ciertos imprevistos o acontecimientos que no serían nada favorables para el funcionamiento de la empresa, el área afectada en este caso, es obviamente el aspecto económico, ya que se incurren en pérdidas innecesarias de las inversiones realizadas en la compra de las materias primas, ingredientes y demás insumos.

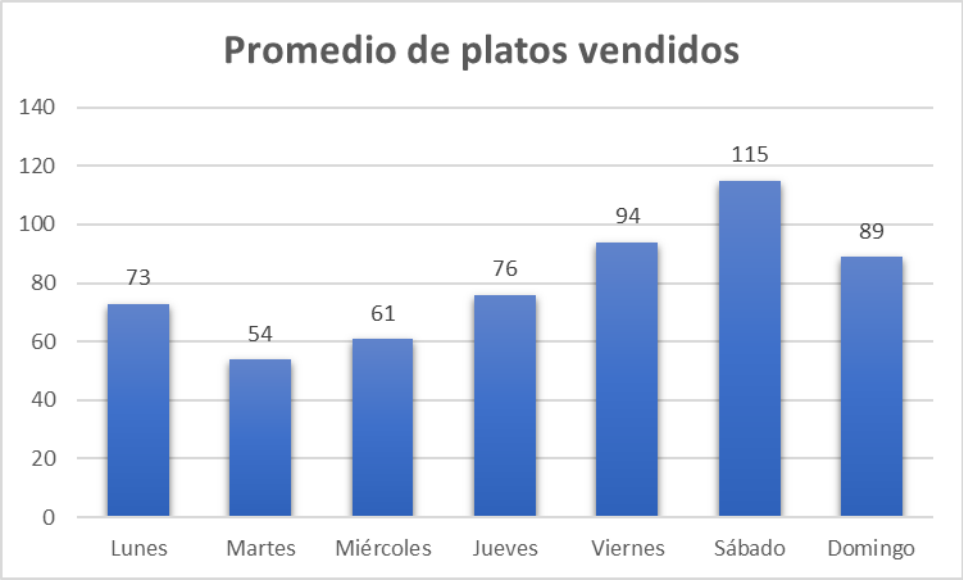

Figura 8. Promedio de platos vendidos por semana

Fuente: Elaboración propia

Con el sistema actual de facturación, el restaurante percibe un volumen de ventas por día expresados en el grafico 1, lo que significa que semanal el restaurante vende un promedio de **562 platos** y extrapolando el mismo al mes, se indica un volumen de ventas de **2,248 platos mensuales.** Tomando en cuenta que un plato en Vulcano Grill & Beer Market cuesta un promedio de **RD$400 pesos**. A continuación, se presenta un análisis donde se observa el comportamiento de ventas del restaurante por rango de precios y sus ingresos por ventas:

Precio del plato	Cantidad de platos vendidos semanal	Cantidad total de platos vendidos	40% por bebidas	Total Vendido
$ 350.00	58	$ 20,300.00	$ 8,120.00	$ 28,420.00
$ 400.00	59	$ 23,600.00	$ 9,440.00	$ 33,040.00
$ 450.00	66	$ 29,700.00	$ 11,880.00	$ 41,580.00
$ 500.00	73	$ 36,500.00	$ 14,600.00	$ 51,100.00
$ 600.00	80	$ 48,000.00	$ 19,200.00	$ 67,200.00
$ 700.00	94	$ 65,800.00	$ 26,320.00	$ 92,120.00
$ 800.00	90	$ 72,000.00	$ 28,800.00	$ 100,800.00
$ 1,000.00	42	$ 42,000.00	$ 16,800.00	$ 58,800.00
TOTAL	**562**	**$ 337,900.00**	**$ 135,160.00**	**$ 473,060.00**

Tabla 2. Análisis de las ventas del restaurante

Fuente: Elaboración propia

2,248 platos mensuales / 28 días de trabajo = 80 platos por día / 4 meseros = 20 platos por mesero / 7 horas de trabajo = 3 platos por mesero cada hora. 60 minutos / 3 platos por mesero = 20 minutos entre plato servido por mesero. De acuerdo con este análisis en el restaurante existe una brecha de aproximadamente 20 minutos por cada plato para cada mesero que multiplicado por las 7 horas de labor se estima una brecha de 140 minutos o 2 horas y 33 minutos diarios de tiempo prácticamente perdido. Cabe destacar que el mesero aparte de servir las ordenes también debe realizar la gestión de servicio y atención al cliente durante su visita, pero se entiende que 2 horas y media diarias se torna como excesivo. Es un tiempo que podría ser utilizado para atender más ordenes o realizar otra labor en el restaurante, esto afecta indirectamente a la economía del restaurante, ya que es un tiempo de trabajo que el mismo paga y no está recibiendo.

Según lo que se visualiza en la tabla anterior, los ingresos por ventas semanales que obtiene el restaurante son de **RD$473,060** multiplicando este monto por las 4 semanas del mes equivale a **RD$1,892,240** como promedio de ingresos mensuales.

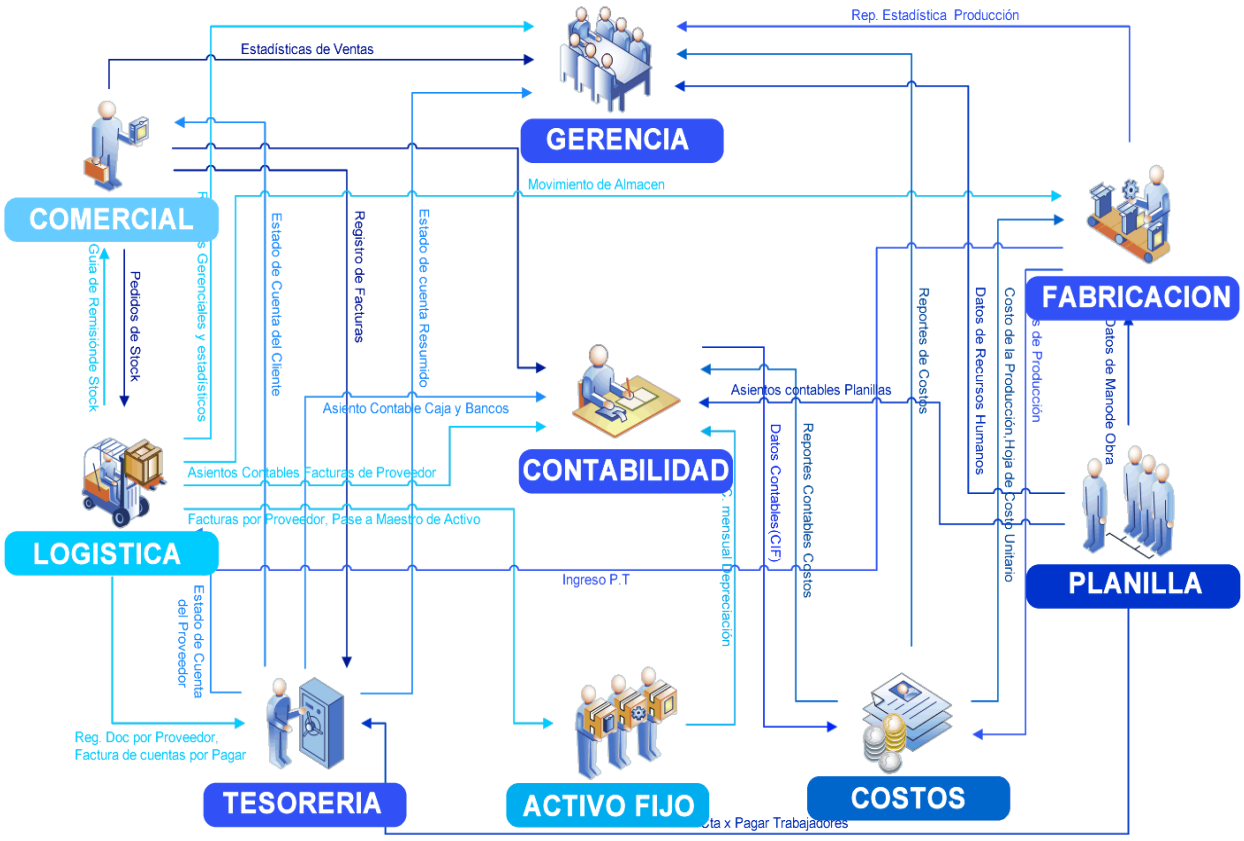

Figura 9. Sistema modular de contabilidad

Fuente: https://sistematice.com/odoo-erp/soluciones-modulares/sistema-de-contabilidad-y-finanzas-con-reportes-gerenciales/

2.4.1 Sysme Software como servicio

El software como servicio (SaaS) permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas. Incluye como servicio un CRM (administración de las relaciones con el cliente), ERP (planeamiento de recursos empresariales) y administración de documentos: el correo electrónico, los calendarios y las herramientas ofimáticas (como Microsoft Office 365).

SaaS ofrece una solución de software integral que se adquiere de un proveedor de servicios en la nube mediante un modelo de pago por uso. Se alquila el uso de una aplicación para su

organización y los usuarios se conectan a ella a través de Internet, normalmente con un explorador web. Toda la infraestructura subyacente, el middleware, el software y los datos de las aplicaciones se encuentran en el centro de datos del proveedor. El proveedor de servicios administra el hardware y el software y, con el contrato de servicio adecuado, garantizará también la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos. SaaS permite que una organización se ponga en marcha y pueda ejecutar aplicaciones con un costo inicial mínimo.

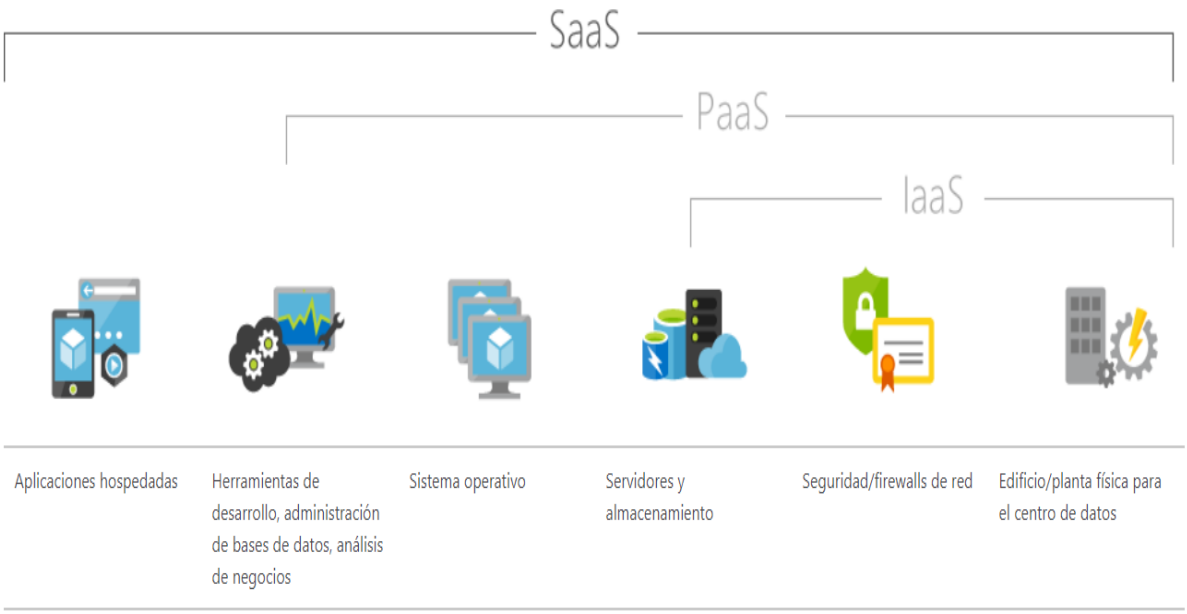

Figura 10. Arquitectura de servicios SaaS en la nube

Fuente: Microsoft Azure

2.4.1.1 Escenarios SaaS habituales

Si ha utilizado un servicio de correo electrónico basado en web, **como Outlook, Hotmail o Yahoo! Mail**, entonces ya ha usado una forma de SaaS. Con estos servicios, se inicia sesión en su cuenta a través de Internet, a menudo desde un explorador web. El software de correo electrónico se encuentra en la red del proveedor de servicios, donde también se almacenan los mensajes. Puede obtener acceso a su correo electrónico y a los mensajes almacenados desde un explorador web en cualquier equipo o dispositivo conectado a Internet.

Para el uso en una organización, puede alquilar aplicaciones de productividad, como correo electrónico, colaboración y calendario; y aplicaciones empresariales sofisticadas, como **CRM (administración de las relaciones con el cliente**), **ERP (planeamiento de recursos empresariales) y administración de documentos**. Se paga por el uso que hace de estas aplicaciones a través de una suscripción o conforme al nivel de uso.

2.4.1.2 Ventajas de SaaS

1. Obtener acceso a aplicaciones sofisticadas. Para ofrecer aplicaciones SaaS a los usuarios, no es necesario que compre, instale, actualice o mantenga ningún tipo de hardware, middleware o software. Con SaaS, incluso aplicaciones empresariales sofisticadas, como ERP y CRM, están al alcance de organizaciones que no cuentan con recursos para comprar, implementar y administrar la infraestructura y el software necesarios.
2. Pagar solo por lo que usa. También ahorra dinero, porque el servicio SaaS permite escalar o reducir verticalmente los recursos en función del nivel de uso.
3. Usar software de cliente gratuito. Los usuarios pueden ejecutar la mayoría de las aplicaciones SaaS directamente desde un explorador web sin necesidad de descargar e instalar ningún software, aunque algunas aplicaciones requieren complementos. Esto significa que no tiene que comprar ni instalar software especial para sus usuarios.
4. Movilizar fácilmente a su personal. Con SaaS, es muy fácil “movilizar” a su personal, porque los usuarios pueden obtener acceso a las aplicaciones SaaS y a los datos desde cualquier equipo o dispositivo móvil conectado a Internet. No tiene que preocuparse por desarrollar aplicaciones que se ejecuten en diferentes tipos de equipos y dispositivos, puesto que eso ya lo ha hecho el proveedor de servicios. Además, no es necesario incorporar a personal cualificado para que administre los aspectos de seguridad inherentes a la informática móvil. Un proveedor de servicios elegido a conciencia

garantizará la seguridad de sus datos, independientemente del tipo de dispositivo que los utilice.

5. Obtener acceso a los datos de las aplicaciones desde cualquier parte. Con los datos almacenados en la nube, los usuarios pueden obtener acceso a su información desde cualquier equipo o dispositivo móvil conectado a Internet. Y, cuando los datos de las aplicaciones se almacenan en la nube, no se pierden si se produce un error en el equipo o dispositivo de un usuario.

Resumen capítulo 2

Un sistema de facturación eficiente es un factor primordial al referirnos a empresas dedicadas a la venta de productos, debido al manejo de inventario que estos poseen. Vulcano Grill & Beer Market, ha hecho énfasis en esta situación, en busca de obtener un control preciso de su almacén, y los despachos que se realizan a través de las operaciones diarias.

Con el sistema actual que se utiliza para desarrollar sus actividades diarias, se presentan pérdidas económicas, y discrepancias en el inventario, las cuales generan confusiones significantes al momento de hacer revisiones en el inventario del restaurante. En busca de solucionar esta deficiencia, sin descuidar la calidad en el servicio, el bienestar del cliente, y todas aquellas competencias a las que se deben mantener a la vanguardia para mantener y superar la reputación alcanzada en la industria, se implementan estrategias utilizando documentos y planillas para dar seguimiento al mismo, y mantenerse dentro de cantidades razonables para cubrir la demanda de sus clientes. Destacando, que aporta a ambas partes, ya que ofrece una mayor transparencia en los procesos internos, así como también eficiencia al momento de ofrecer el servicio al cliente.

CAPÍTULO III: Propuesta e implementación de nuevo sistema de facturación para el restaurante Vulcano Grill & Beer Market

3.1. Propuesta de nuevo sistema de facturación

El sistema de facturación actual que utiliza Vulcano Grill & Beer Market hace un tiempo que ya no resulta eficiente para dicha empresa, debido a que el mismo carece de funciones y módulos específicos que necesita el restaurante hoy en día, ya que ha ido prosperando y aumentando sus operaciones, por lo que necesita un control más estricto de todo su inventario y una logística mucho más organizada. Asimismo, para seguir manteniendo su sello de calidad y servicio al cliente, que siempre los ha destacado frente a su competencia.

Figura 11. Logo del sistema de facturación propuesto Oracle Micros

Fuente: https://www.satcomec.com/index.php/solucion/punto-de-venta-restaurantes/oracle-micros

Por este motivo, se propone como nuevo sistema el **Oracle Micros**, el cual es una integración de software para restaurantes, que ofrece un servicio completo o como se conoce, un restaurante de servicio a la mesa. Brindando un diseño modular que garantiza el nivel más alto de flexibilidad y escala. Además, siendo el restaurante un negocio independiente, Micros ofrece soluciones de puntos de ventas integradas, que manejan la operación del restaurante, eficiencia y velocidad del servicio, servicio al cliente, administra la comunicación integral y proporciona una mejor experiencia a los clientes.

Dentro de los módulos que ofrece este software se encuentran:

- Punto de venta (PDV)
- Control y administración de tiempo real
- Gestión de ventas y reservas de mesas
- Monitores de cocina
- Menú digital

- Facturación pre – impresa
- Facturación electrónica
- Administración centralizada
- Control de inventario centralizado

Micros es un sistema de facturación bastante completo para los pequeños y medianos restaurantes, ya que permite llevar un control de inventario muy estricto, sin pérdidas, garantizando confianza en los números que se muestren en el mismo. El aspecto que hace el software sea de interés y relevante son las múltiples funciones con las que cuenta para desarrollarse de manera eficiente y eficaz y que pueden ayudar a cualquier tipo de empresa a organizar sus operaciones diarias de forma sincronizada y honesta.

Funciones:

- Opción de Take Out (Para llevar) sin cobrar el 10% de ley
- Emite facturas con valor fiscal
- Se visualizan las ventas del día con y sin ITBIS
- Visualización de los artículos que se venden por día
- Venta por mesero/cajera
- Se visualiza si hubo alguna alteración al sistema
- Control de inventario estricto
- Se introducen las compras y el mismo sistema desglosa el inventario
- Emite la cantidad de platos que deben salir por la cantidad de producto introducido

La proposición del nuevo sistema de facturación se hace con el motivo de implementar también nuevas políticas y procedimientos que rijan el buen funcionamiento y organización de las operaciones del restaurante, aplicando estrategias y normas que se deban cumplir y que sean parte estricta de la logística.

Estas nuevas políticas y procedimientos son tácticas organizacionales planteadas con el objetivo de administrar efectivamente los recursos materiales del restaurante, de esta forma disminuir los gastos redundantes y asegurar que se ofrezca un servicio de calidad.

Se puede decir que el inventario es uno de los activos más importantes, si no el más importante, en el restaurante por lo que la forma en de administrarlo tiene efectos significativos sobre las demás áreas de la empresa.

Dentro de esas normas o lineamientos que se deben cumplir están:

1. Restringir el acceso al almacén, solo permitir pasar al personal que trabaja en el mismo o a sus propietarios.
2. Realizar un conteo físico trimestralmente del inventario para verificar que todo se encuentre en orden, junto a uno de los propietarios.
3. Realizar supervisiones aleatorias y sin anticipación a todos los empleados del restaurante.
4. Prohibir el acceso personal encargado de almacén acceso al sistema de facturación e inventario.
5. Exigir reportes diarios de entradas y salidas de insumos al personal de almacén para su comparación con lo que arroje el sistema.
6. Despido inmediato al personal involucrado en fraude o robo.

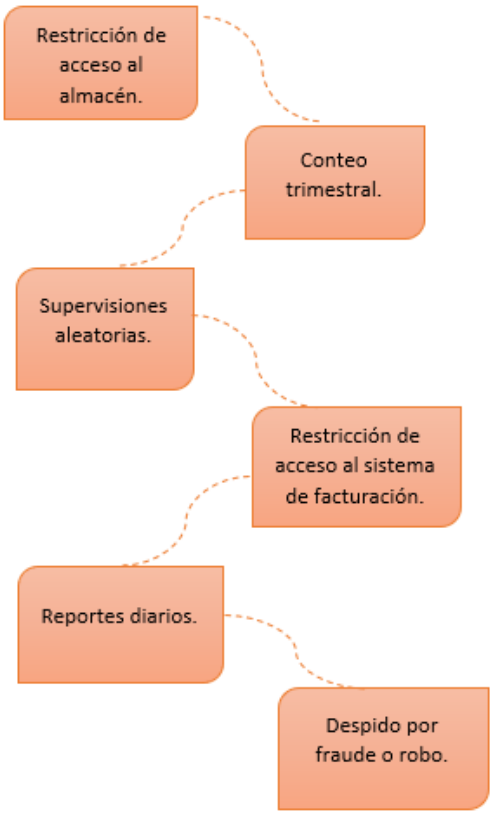

Figura 12. Nuevas políticas para el inventario

Fuente: Elaboración propia

3.1.1 Micros Systems, Inc.

Micros Systems, Inc.; que ahora es propiedad de la empresa Oracle Corporation y renombrada Oracle Food and Beverage & Oracle Hospitality, con sede en Columbia, Maryland, Estados Unidos. La compañía se dedica a la fabricación y venta de software y servicios informáticos para el punto de venta de restaurantes, hoteles, lugares de entretenimiento, y otros comercios similares. Las estimaciones para el año 2003 colocan la participación de mercado de Micros en cerca del 35% del en la comercialización de puntos de venta de restaurantes.

En el mes de junio del año 2014, Oracle Corporation adquirió Micros Systems por $ 68 por acción en efectivo por un valor total de aproximadamente $ 5.3 mil millones.

La compañía fue fundada en el año 1977 con el nombre de Picos Manufacturing, Inc. y el cual fue modificado a Micros Systems, Inc. en el 1978. Micros Systems, Inc. El nombre Micros es un acrónimo de sistemas operativos modulares integrados de caja registradora.

Oracle ofrece al mercado diversos productos a través del nombre MICROS. Oracle MICROS Simphony es un sistema de punto de venta para restaurantes enfocado en la nube. Opera es el Sistema de administration de propiedades de Micros utilizado en diversos hoteles importantes como lo son Four Seasons Hotels and Resorts, Travelodge Hotels UK, Crown Resorts, Hyatt Hotels and Resorts, Rydges Hotels and Resorts, Oberoi Hotels & Resorts, Jupiter Hotels, Marriott Hotels & Resorts, Starwood Hotels and Resorts, Resorts and Suites, Radisson Hotels and Resorts, InterContinental Hotels Group y Thistle Hotels.

Luego de la adquisición de Torex de Cerberus Capital Management, Micros se apodero de MiRetail Hub, una aplicación de flujo de trabajo escrita con Windows Workflow Foundation y diseñada para el mercado minorista.

Figura 13. Sede de Micros Systems, Inc. Columbia, Maryland, USA.

Fuente: https://thedailyrecord.com/tag/micros-systems-inc/

3.2. Análisis de la situación que se vive actualmente en los restaurantes con relación a la pandemia

Según el conocido Chef Leandro Díaz (Díaz, 2020) expone ´´Para nadie es un misterio que el sector restaurantero en el planeta será uno de los sectores más afectados por el coronavirus y posiblemente el que más tiempo demore en recuperase. Para la República Dominica el impacto será aún mayor a raíz de varios factores que, combinados con la pandemia, podrían agudizar la problemática que con buena cara debemos de enfrentar y salir adelante´´. De

acuerdo con este autor el país esta atravesando una triple crisis en el sector restaurantero, las cuales son: un triste trimestre, debido a que los primeros meses del año son los menos productivos debido a las fiestas navideñas, ya que traen consigo un gasto bastante fuerte, donde a penas los negocios o propietarios empiezan a recuperarse en los meses de febrero y marzo. El segundo fenómeno que impacta el sector son las elecciones municipales, presidenciales y congresuales, la cual provoca una recesión inevitable y que afecta de manera directa los restaurantes, ya que este sector pasa a ser de menos importancia debido al enfoque en este hecho inevitable y las personas no se sienten motivadas a salir y disfrutar y prefieren esperar que todo pase, lo que trae como consecuencia perdidas y que se reactiven las ventas semanas o meses después de que pase todo el evento.

La pandemia del COVID-19 es la crisis sanitaria que define el año 2020 y el reto más grande que enfrenta el mundo desde la Segunda Guerra Mundial. A partir de su surgimiento en el continente asiático concluyendo el año 2019, el virus ha alcanzado todos los continentes del planeta.

El coronavirus representa más que solo una crisis sanitaria, es además una crisis socioeconómica sin precedentes. Al llegar a cada una de las naciones del mundo, este siniestro se presenta con la posibilidad de causar efectos catastróficos en los ámbitos sociales, económicos y políticos que dejando marcas significantes.

Esta situación ha limitado a todo tipo de empresa, excluyendo a los que ofrecen productos y servicios de primera necesidad. En cuanto a los restaurantes en República Dominicana, la pandemia ha llevado a los mismos a ofrecer sus servicios, en un principio, solo a domicilio o Take Out. Mientras ha transcurrido el tiempo, muchos restaurantes han comenzado a aperturar sus instalaciones para recibir clientes tomando en consideración todas las medidas sanitarias de lugar como son: el distanciamiento físico, uso de mascarillas y reforzamiento de la higiene dentro del lugar. Esto afecta de diversas maneras las operaciones de un restaurante,

en el aspecto económico como es de esperarse por la disminución de la demanda, así como en la forma de ofrecer el servicio.

Esta disminución en la demanda, y su impacto en la industria a reestructurarse, en términos generales, han obligado a los restaurantes a innovar, adaptándose a la situación, y al mismo tiempo creando un impacto en el público para incrementar las ventas.

Para recibir visitas de clientes a consumir en el establecimiento, se debe tener una distancia considerable entre mesas, por lo que no se puede operar al 100% de la capacidad. Se deben higienizar las mesas y demás áreas continuamente, los clientes deben ser desinfectados al momento de llegar. Muchos restaurantes han optado por otras medidas como pagos por transferencias bancarias, menús digitales, vajillas desechables.

Es crucial una buena administración de los restaurantes en el período de pandemia, ya que esto definirá su futuro. Las recomendaciones indican llevar un control cercano a las operaciones diarias y su contabilidad, ya que, a pesar de continuar con sus ventas reducidas, los costos fijos siguen siendo los mismos que se deben cubrir, por lo que se debe ser muy minucioso, en cuanto a números se refiere.

En referencia a lo esencial de la propuesta de trabajo, control del inventario, el coronavirus impacta ciertamente en la administración de este. Tanto en el volumen de pedidos por la reducción de la demanda, como el manejo físico de los insumos. Es fundamental que en estos tiempos los colaboradores se mantengan higienizados, protegidos con mascarillas y guantes, así como lo más distanciados posibles de sus compañeros para evitar contagios y la propagación de la enfermedad dentro de las instalaciones. Los insumos deben ser desinfectados al momento de su llegada al restaurante, así como cuando se procede a su utilización.

Desde que arribó la pandemia al país y los negocios tuvieron que cerrar de forma temporal y en el caso de los restaurantes solo vender a domicilio y para llevar, el volumen de ventas del restaurante Vulcano Grill & Beer Market se redujo a un **30%**, por lo que al mismo tiempo el

restaurante ha tenido que hacer una reducción considerable en su inventario y no se reabastecen de la misma forma que antes, sino que ahora los pedidos de insumos se han disminuido a la mitad, ya que la demanda no es igual y como consecuencia los ingresos también han aminorado.

Actualmente, Vulcano se encuentra ofreciendo sus servicios de manera tradicional (abiertos al público) tomando todas las siguientes medidas:

a) Desinfección de manos y calzado de los clientes y toma de temperatura al momento de su llegada
b) Desinfección de mesas y sillas en frente del cliente
c) Mesas a una distancia de 2.5 metros
d) Ventanas y puertas abiertas, para que circule la ventilación del aire exterior
e) Se le da prioridad a la ocupación de mesas ubicadas en la terraza
f) Capacidad limitada de clientes
g) Turnos del personal rotativos

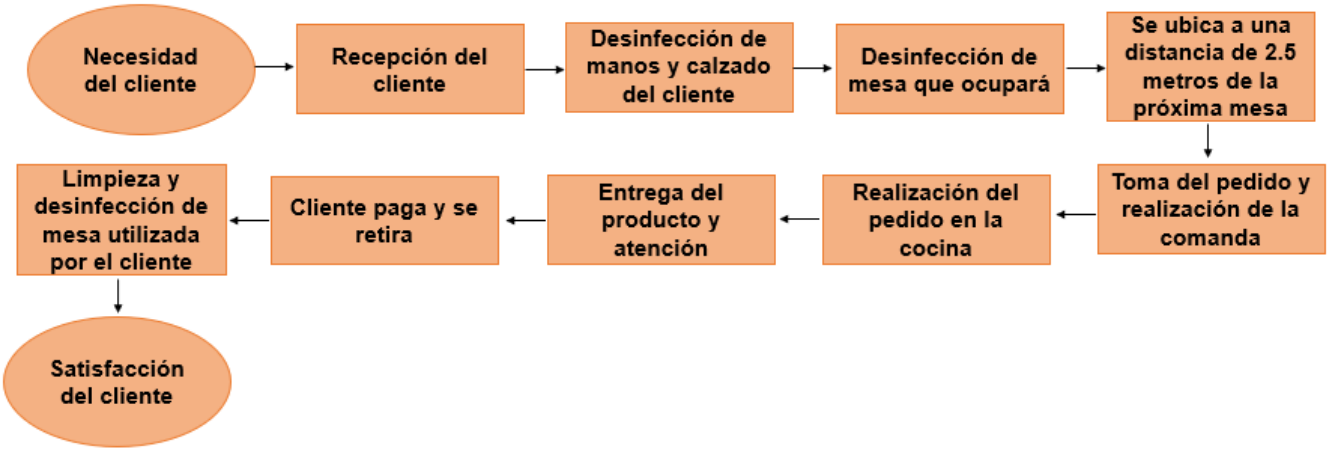

Figura 14. Proceso de atención del restaurante con las medidas sanitarias de lugar

Fuente: Elaboración propia

3.3. Método de implementación para el sistema de facturación propuesto

La implementación del Oracle Micros se hará a través del método directo, este es el proceso mediante el cual se abandona el sistema de facturación antiguo de manera que

inmediatamente se adopta el nuevo sistema. A pesar de los riesgos que este método pueda conllevar, las correcciones y las adaptaciones al restaurante se harán sobre la marcha, capacitando previamente al personal con el proveedor correspondiente.

Al momento de la implementación se toman en cuenta diferentes factores explicados en el capítulo 2, como son las ventas del restaurante y sus ganancias, también que tanto se optimizara el inventario y el control del mismo.

Por su parte, el inventario de Vulcano con el sistema Micros será mucho más rígido, estricto y controlado. Desde el momento que se realice la compra de los insumos que utiliza el restaurante, se registraran en el sistema y el mismo automáticamente desplazara cuantos platos deben salir de cada receta de acuerdo a la cantidad que se ha comprado. Del mismo modo, pasará igual con los cocteles y la sangría artesanal que prepara Vulcano. Con relación al inventario físico, la gerente del restaurante hará un conteo semanal junto al supervisor para luego comparar con el inventario digital del sistema y así verificar que todo esté en orden.

Asimismo, se instalarán cámaras en el almacén y se reforzara la que se encuentra en el área de caja para evitar cualquier alteración, anomalía o mal intención, aunque el sistema Micros no permite hacer ningún cambio o eliminar productos sin autorización de un superior.

Por otra parte, con la implementación del nuevo sistema de facturación, se proyecta que las ventas del restaurante aumenten, debido a las nuevas políticas que se proponen, el nuevo plan de administración de inventario y logística, las cuales prometen disminuir considerablemente las pérdidas que se registran con el sistema actual. De igual modo, proporcionando un mejor servicio al cliente para mejorar sus experiencias y que hagan recomendaciones de boca en boca y como consecuencia aumente la clientela.

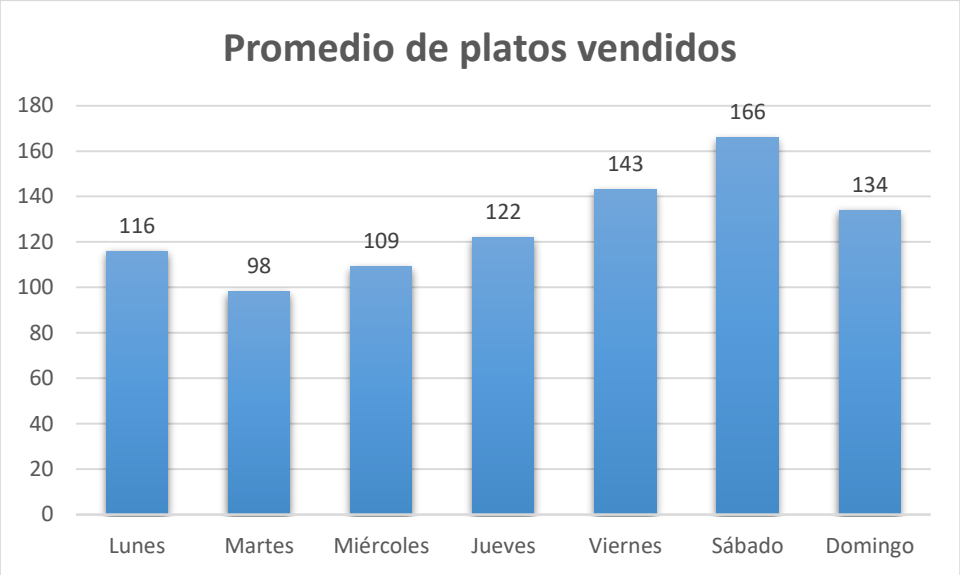

Figura 15. Proyección de promedio de platos vendidos por semana

Fuente: Elaboración propia

Luego de la implementación, se proyecta para el restaurante un aumento de venta de platos en un **37%** lo que significa que se estarían vendiendo semanalmente un promedio de **888 platos** y extrapolando los mismos al mes, se indicaría un volumen de ventas de **3,552 platos** mensuales. A continuación, se presenta un análisis donde se observa el comportamiento de ventas que tendría el restaurante por rango de precios y sus ingresos:

Precio del plato	Cantidad de platos vendidos semanal	Cantidad total de platos vendidos	40% por bebidas	Total Vendido
$ 350.00	100	$ 35,000.00	$ 14,000.00	$ 49,000.00
$ 400.00	96	$ 38,400.00	$ 15,360.00	$ 53,760.00
$ 450.00	95	$ 42,750.00	$ 17,100.00	$ 59,850.00
$ 500.00	100	$ 50,000.00	$ 20,000.00	$ 70,000.00
$ 600.00	128	$ 76,800.00	$ 30,720.00	$ 107,520.00
$ 700.00	105	$ 73,500.00	$ 29,400.00	$ 102,900.00
$ 800.00	152	$ 121,600.00	$ 48,640.00	$ 170,240.00
$ 1,000.00	112	$ 112,000.00	$ 44,800.00	$ 156,800.00
TOTAL	**888**	**$ 550,050.00**	**$ 220,020.00**	**$ 770,070.00**

Tabla 3. Análisis de ventas proyectadas para el restaurante luego de la implementación

Fuente: Elaboración propia

3,552 platos mensuales/ 28 días de trabajo = 127 platos por día / 4 meseros = 32 platos por mesero / 7 horas de trabajo = 5 platos por mesero cada hora. Con la implementación del nuevo sistema se reducen a 10 minutos el tiempo de ocio de un mesero por cada plato servido, lo cual es más aceptable, ya que es un tiempo prudente para cualquier otra necesidad que se ofrezca en el restaurante el mesero esté disponible para cumplir o para descansar.

Según lo que se visualiza en la tabla anterior, se proyecta que el restaurante tenga ingresos por ventas semanales de **RD$770,070** multiplicando por las 4 semanas del mes serian **RD$3,080,280** como promedio de ingresos mensuales.

3.4. Objetivos de la implementación del nuevo sistema de facturación para la entrega del producto y atención al cliente

Poseer un sistema de facturación eficiente, sin importar el mercado en el que se desarrolle la empresa, suma un valor agregado a todas las actividades de esta. Emplear los instrumentos tecnológicos apropiados implica que la calidad y la competencia en el sector obtengan un nivel de crecimiento idóneo, presentando un servicio adecuado a los consumidores. Obtener un sistema de facturación que conlleve a la optimización y mejora de la gestión de calidad y de tiempo es primordial para cualquier empresa.

Es evidente que un sistema de facturación e inventario es imprescindible, ya que proporciona los datos necesarios y permite regular todas las operaciones: desde la adquisición de los de los insumos y materias primas, hasta su movilización, almacenaje y venta a los clientes.

Según expresa (Villoslada, 2017) “El sistema de facturación apoya a la administración de la información relacionada con los productos que el restaurante como empresa vende y compra, también se puede llevar un control de sus ventas diarias mediante reportes de forma viable y oportuno, por este motivo tener un sistema en nuestra empresa es optimizar, manejar con cautela toda nuestra información sin tener riesgos de perdida de información.”

Implementar un software eficaz como herramienta, en este ámbito, implica eficientizar todas las operaciones internas del negocio. En el caso del restaurante, también implica una mejor presentación de servicio.

Igualmente, un sistema de facturación e inventario moderno permite mejorar la planificación de la compra de suministros y realizarla de una manera más adecuada.

Las funciones con relación al inventario del sistema dan facilidad a que la logística del negocio esté cubierta completamente, ya que en este se componen el conjunto de procesos y regulaciones que coordina el respaldo de los artículos ofertados por la empresa. De esta manera, se garantiza el suministro de insumos para cubrir las necesidades de los consumidores.

La tecnología facilita el acceso a información vigente y actual de los componentes que participan en el abastecimiento del stock en los almacenes correspondientes. Del mismo modo, provee apoyo para la toma de decisiones, en tiempo real, centradas en la capacidad de aprovisionamiento y la ejecución apropiada de las operaciones de inventario con relación a la cuantía, calidad y duración de entrega al cliente.

“Un objetivo es un enunciado claro y preciso de lo que se espera obtener como resultado de una o más actividades específicas” (Organizacion de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentacion, 1995)**.** Se puede decir que, los objetivos son los desenlaces deseados que se esperan lograr con la realización de las tareas que componen un proyecto o empresa.

La importancia de los objetivos en un proyecto es que se convierten en el camino a seguir de las tareas a ejecutar, por lo que dan curso al proyecto. Asimismo, con enfoque en los objetivos es que se lleva a cabo el análisis de éxito o fracaso del proyecto.

La disposición de objetivos posibilita desempeñar una mejor indagación de los elementos que se deben tomar en cuenta para su alcance, ya que la implementación de un nuevo sistema de

facturación busca realizar cambios que promuevan una nueva cultura que contribuya con la prosperidad de las operaciones que lleva a cabo el restaurante de manera interna.

Los objetivos esenciales que trae consigo la propuesta del nuevo sistema de facturación son:

1. Implementar un nuevo sistema de facturación en el restaurante Vulcano Grill & Beer Market que permita establecer un control de inventario eficiente.
2. Evitar las pérdidas económicas innecesarias que trae consigo un mal manejo de inventario.
3. Garantizar que el restaurante este lo suficientemente abastecido para siempre satisfacer la demanda de los consumidores.
4. Aumentar la clientela y como consecuente las ventas del restaurante.
5. Establecer un sistema de información donde la empresa siempre esté al tanto de las existencias en el stock.
6. Promover una cultura enfocada en la eficiencia y eficacia en la regulación de su inventario.
7. Impactar positivamente el proceso de entrega de productos y atención al cliente

3.5 Procesos integrados en el sistema de facturación propuesto

Dentro de los procesos que componen el sistema de facturación Micros, se encuentra en **el módulo de control de inventario** centralizado los procesos de entradas y salidas de los insumos del restaurante.

Con el paso del tiempo las empresas siempre se ven de frente con la obligación de establecer un orden, organización y acondicionamiento de sus labores internas, por lo que la implementación un sistema que se componga de **procesos integrados y módulos** que instauren un control y que contribuyan con la verificación de los datos e información es una herramienta que direcciona a la empresa a la optimización operativa, los cuales se pueden llevar a cabo a través de informes, datos estadísticos, presentación de referencias

situacionales, apuntes y entre otros. De esta forma proceder a ejecutar una comprobación puntual y precisa de la información que ya estaría sistematizada.

De los procesos integrados en cuanto al control de inventario se puede observar **el proceso de entrada de insumos,** así como **el proceso de salida de los mismos**. Dichos procesos prácticamente obligan a la entidad a llevar el control de inventario sin fallas, ya que, al utilizarse correctamente sus logaritmos matemáticos permiten llevar al 100% las existencias del stock.

Estos procesos corresponden a un objetivo final de no dejar brechas y puntos ciegos, y los mismos deben ser complementados con un conteo físico para validar las informaciones arrojadas y detectar cualquier anomalía a tiempo.

En el proceso de entrada de insumos es en el cual se ingresan todos los artículos y suministros adquiridos a través de la gestión de compras del restaurante con la finalidad de convertirlos más adelante en el producto final que será presentado al consumidor.

Básicamente, esta parte hace referencia a colocar en el sistema las existencias que pasarían a estar en el almacén del restaurante, contando con los siguientes pasos:

a) Restaurante tiene la necesidad de hacer el pedido de insumos, ya que existen pocas unidades en inventario.
b) La gerente de compras realiza la orden
c) La orden es enviada al suplidor
d) El suplidor recibe la orden y empieza a preparar el pedido
e) Orden enviada al restaurante por el suplidor
f) Descarga de la mercancía
g) Verificación que todo esté en perfecto estado y de acorde a la orden de compra
h) Se le da entrada al sistema de facturación para fines de inventario
i) Los insumos son llevados a su respectivo almacenamiento

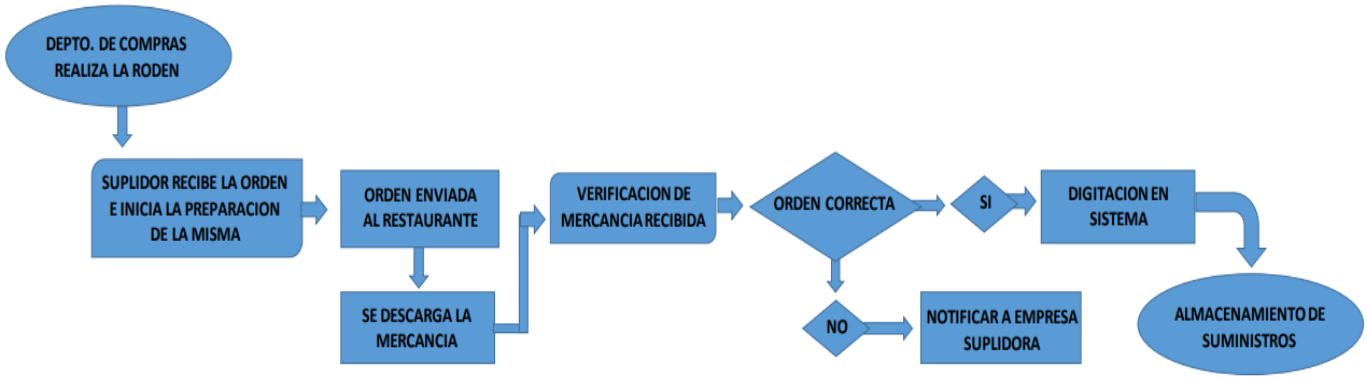

Figura 16. Diagrama de flujo proceso de entrada de insumos

Fuente: Elaboración propia

El proceso de salida de insumos es en el cual se les da salida a los insumos en existencia, ordenados por los clientes al momento en que realizan un pedido para los fines de lugar. Antes de realizar el proceso de salida de insumos para el consumo de los clientes, se verifica que los mismos estén en buen estado para su consumo, en caso de haber insumos que no puedan ser utilizados, por su condición o alguna otra razón, pues igual se procedería a eliminar ese stock en el sistema Micros.

De esta forma, se debe encontrar algún posible uso que se le pueda dar al mismo, y de no ser así, pues esto significaría una pérdida para el restaurante, ya que se estaría pagando por un artículo que no sería utilizado. Por esta razón, es primordial gestionar un control continuo del inventario, y un excelente proceso de compras (entrada de insumos) y un buen almacenamiento de los productos, además de verificar el estado de estos al momento de la compra, ya que, de tener un exceso de inventario, al trabajar con alimentos que pueden dañarse debido al tiempo que duren en stock, o por su simple naturaleza, pues se estaría traduciendo a pérdidas.

A continuación, la descripción del proceso que se lleva a cabo para la salida de insumos:

Procedimientos

a) Un cliente realiza un pedido

b) Se realiza la selección de los insumos necesarios para preparar el plato

c) Insumos son sacados del stock

d) Se verifica el estado del producto

e) Se procede a la preparación de los mismos

f) Luego de esto se procede a entregarle la orden al cliente

g) Facturación de la orden

h) En el proceso de facturación es que el sistema reduce automáticamente las existencias de los insumos utilizados

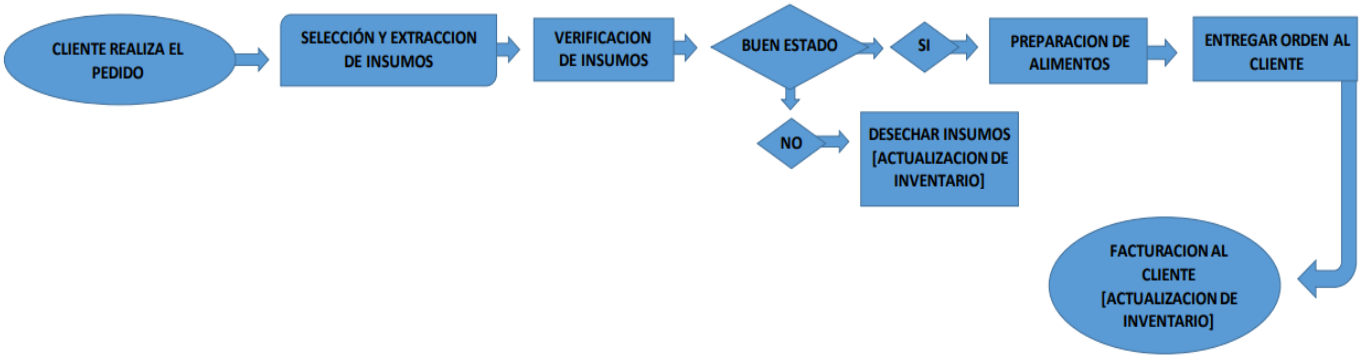

Figura 17. Diagrama de flujo proceso de salida de insumos

Fuente: Elaboración propia

Este modelo cuenta con beneficios para la empresa como la buena selección de alimentos frescos para la preparación de platos, lo cual reduciría el riesgo de alguna imperfección al momento de entregar la orden al cliente. Aparte, la actualización inmediata del inventario a través de la generación de la orden en el sistema. Esta es una de las grandes ventajas que ofrece la implementación del sistema Micros y su adaptación al restaurante.

Al momento de generar una orden, se reduce automáticamente del inventario estos insumos, reduciendo la necesidad de realizar una auditoría en el inventario tan frecuentemente, por ende, se puede aprovechar al personal para realizar otro tipo de tareas que sean productivas durante el día**.**

3.6 Análisis financiero

El análisis financiero se hace con la finalidad de determinar cuales son todos los elementos que inciden en llevar acabo la implementación del nuevo sistema de facturación y su costo correspondiente, para hacer un presupuesto general e identificar cual sería la inversión de este proyecto.

Categoría	1	2	3	4	5	6	
Nómina	260,000.00	260,000.00	260,000.00	350,000.00	350,000.00	350,000.00	
Servicios (mensual)							
Alquiler de local	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	
Energía Eléctrica	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	
Agua	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	
Basura	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	
Teléfono e internet	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	
Equipos							
Periféricos	210,000.00						
Computadoras	90,000.00						
Impresoras	13,000.00						
UPS	9,000.00						
Enrutador Inalámbrico	8,000.00						
Proyector	4,200.00						

Mobiliario							
Sillas	16,000.00						
Escritorios	40,000.00						
Archivero	6,500.00						
Recursos tecnológicos:							
Servicio en la Nube	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	
Memoria USB 256GB	70,000.00						
Cable HDMI	900.00						
Set de juego de cámaras	26,000.00						
Otros:							
Planta	350,000.00						
Cableado estructurado	26,000.00						
Zafacón	24,000.00						
Papelería y otros materiales de oficina (paquetes)	2,333.33	2,333.33	2,333.33	2,333.33	2,333.33	2,333.33	
Cartuchos de impresora	3,000.00						
Materiales de limpieza (galones)	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	
Agua (Botellones)	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	

Café (Paquetes)	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	
Azúcar (sobres)	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	
Desechables (paquetes)	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	
Bebedero	5,000.00						
Colador de café	2,500.00						
Extintor	5,000.00						
Imprevistos	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	
Desarrollo (Fuerza laboral)							
Arquitectura	6,250.00	6,250.00	6,250.00	6,250.00	6,250.00	6,250.00	
Programación	3,125.00	3,125.00	3,125.00	3,125.00	3,125.00	3,125.00	
Asesoría técnica	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	
Licencias (anual)							
Licencia Oracle	48,000.00						
Licencia Windows 10	40,000.00						
Licencia Microsoft 365	20,000.00						
Total	**1,360,508.33**	**343,408.33**	**343,408.33**	**433,408.33**	**433,408.33**	**433,408.33**	**3,347,550.00**

La instalación y mantenimiento del Sistema de facturación Oracle Micros, tendrá una inversión mensual de RD$8,000.00, que se le pagará a un Ingeniero en Sistemas como iguala. Dicha inversión mitigará las perdidas en el inventario que puede ascender en algunos meses hasta los 20,000, así como también fue proyectado anteriormente el incremento en el volumen de ventas del restaurante gracias a este sistema.

Por lo que se realizara una comparación del trimestre Abril- Junio del presente año 2020, previo a la implementación del sistema con una proyección del mismo trimestre al próximo año 2021 cuando el sistema ya este funcionamiento. El motivo de la selección de este trimestre es que las ventas se encuentran niveladas, no tan bajas como se acostumbra a principio de año y tampoco tan altas como ocurre a fin de año.

A continuación, se presenta un estado de resultados de Vulcano en el trimestre Abril-Junio 2020 previo a la implantación del software:

Vulcano Grill & Beer Market SRL Estado de Resultados 1 de abril al 31 de Junio 2020 RD$	
+ Ventas	$5,676,720.00
- Devoluciones en ventas	$ 10,350.00
- Descuentos en ventas	$ 17,760.00
= Ingresos	**$ 5,648,610.00**
- **Costo de ventas**	**$ 1,445,479.30**
= Utilidad bruta	**$ 4,203,130.70**
- Gastos administrativos	$ 422,347.97
- Gastos de ventas	$ 469,464.74
= Utilidad antes de impuestos	$ **3,311,317.99**
- Impuestos (27%)	$ 894,055.86
= Utilidad neta	**$ 2,417,262.13**

Por lo que se ve, en el trimestre tomado como muestra se presenta una utilidad neta de **RD$2,417,262.13**, que no es una cifra para perder la cabeza, pero vinculado a lo que se invierte en inventario, los números deberían ser porcentualmente mayores.

De esta forma, se presentamos un Estado de Resultados proyectado del trimestre Abril-Junio 2021 posterior a la implementación del software:

Vulcano Grill & Beer Market SRL Estado de Resultados 1 de Abril al 31 de Junio 2021 RD$	
+ Ventas - Devoluciones en ventas - Descuentos en ventas **= Ingresos** - **Costo de ventas**	$ 9,240,840.00 $ 16,848.23 $ 28,910.59 $ **9,195,081.18** $ **2,353,021.28**
= Utilidad bruta	$ **6,842,059.90**
- Gastos administrativos - Gastos de ventas	$ 695,518.49 $ 764,217.46
= Utilidad antes de impuestos	**$ 5,382,323.95**
- Impuestos	$ 1,453,227.46
= Utilidad neta	**$ 3,929,096.49**

Se puede observar que la cifra aumenta a un **RD$3,929,096.49**, proyectando un incremento de un **61.52%** en las utilidades netas.

Esta simple comparación, de cierta forma demuestra la viabilidad de este proyecto y se recuperaría en un corto periodo las inversiones del proyecto desglosado en el presupuesto.

Resumen del capítulo 3

Oracle Micros, un sistema conocido mundialmente, enfocado a empresas y/o negocios cuya actividad principal es la venta de productos, que cuentan con un inventario que controlar. Se conoce como el software más completo para restaurantes por las grandes facilidades que ofrece y su rápida forma de adaptar al usuario a su uso.

Al ser una herramienta primordial y de suma importancia para Vulcano Grill & Beer Market, se ha decidido proponer esta plataforma, con el objetivo de tener un sistema de facturación eficiente, sumándole al mismo tiempo, valor a las actividades que se realizan dentro del restaurante. Un software versátil, permite que las operaciones dentro de una empresa se lleven a cabo con más fluidez y permite tener un control más cercano a la realidad (On-time).

Las entradas y salidas de insumos son actividades básicas para Vulcano Grill & Beer Market, lo que hace entender que la idea de implementar el Oracle Micros, se adaptaría perfectamente.

Finalmente, se puede visualizar el análisis financiero de la implementación del nuevo sistema de facturación, cual será el costo de la inversión de este proyecto y además si este será viable o no y cuál será la rentabilidad que se obtendrá en el mismo.

CONCLUSIÓN

Con la implementación del sistema de facturación Oracle Micros, y el objetivo de eficientizar los procesos internos, se alcanzó a mitigar la fuga de información, recabando datos reales y garantizados. De esta forma, perfeccionado la regulación de la mercancía entrante y el proceso de facturación actual que directamente recae en el control de los insumos de salida.

El proceso de facturación contribuye a conservar en tiempo real los registros colaborando con la finalidad de que la labor de los empleados sea más diligente y también mejorando el proceso de servicio y atención al cliente. Este proyecto da asistencia con la gestión de un alcance sobre los lineamientos que obtienen un nivel de eficiencia en la administración de inventarios, lo que permite disponer de opciones factibles para ofrecer cierto confort operacional dentro de la realización de todos los procesos del restaurante.

En cuanto a la disponibilidad de la información, se tiene acceso a reportes relacionados al nivel de existencias, ventas por meseros y cajeros, así como la posibilidad de que algún colaborador haya intentado eliminar algún elemento del sistema, de esa forma asistiendo con la toma de decisiones de la dirección de Vulcano, ya que con la emisión de reportes se tiene una visión clara al momento de realizar cualquier análisis interno.

Globalmente, se tendrá un orden y regulación de todos los procedimientos en el cual se practicarán nuevos comportamientos con relación a la manera de ejecutar las funciones correspondientes, proporcionando los lineamientos y políticas para generar resultados positivos en visión de promover la productividad y eficiencia operacional sobre la utilización de los recursos.

Por lo que, el sistema de facturación propuesto implica procedimientos que complementan las tareas y disposiciones para avalar una calidad superior en cuanto al monitoreo del flujo de los insumos del restaurante, por lo que, por esta parte, implica que cada colaborador acoja las informaciones correctas para certificar un beneficio obtenido de los insumos adquiridos y de los procedimientos implementados para su utilización.

Se visualiza una agilización en el proceso de compra y venta en general, logrando permanecer en el gusto popular con un servicio sin demoras, competitivo y de confianza asegurando la eficiencia de sus colaboradores y sus procesos, lo que fortalece la seguridad y certidumbre de los trabajadores y la de los consumidores del restaurante.

Debido a las diversas funcionalidades del software y la mejora del servicio al cliente, se proyecta que impacte también en el volumen de ventas del restaurante, ya que un mejor servicio trae consigo una expectativa de mayor clientela. Conjuntamente a que, evitando las perdidas en el inventario, se aprovecha a su totalidad las inversiones realizadas en el mismo, por lo que de manera directa este sistema mejorará sin dudas las utilidades y dividendos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido con la investigación, se propone seguir una serie de sugerencias para que el sistema de facturación implementado funcione de forma correcta y todos los objetivos del mismo sean cumplidos:

1. Utilizar siempre de manera correcta el sistema, sin omitir pasos o procedimientos dentro del proceso propuesto para que este sea completamente efectivo y se puedan cumplir los objetivos planteados.

2. Capacitar al personal, indicando las nuevas medidas y corroborar que todo se haya entendido perfectamente. Ser concisos y precisos en cuanto a esta parte para incrementar el nivel de entendimiento.

3. Realizar mantenimientos y chequeos periódicos al sistema implementado para siempre verificar su correcto funcionamiento.

4. Estar abierto a implementar nuevas actualizaciones que estén disponibles para este software siempre que sea factible y previamente analizado para verificar el nivel de aprovechamiento para el restaurante.

5. Mantener una supervisión estricta del inventario físico y de los empleados del restaurante.

6. Comprobar de forma constante que el inventario digital del sistema y el inventario físico estén sincronizados y cuenten con las mismas cantidades en existencia.

7. Gestionar una excelente calidad en el proceso, al momento de crear registros en el sistema, o su uso general, para evitar discrepancia en las informaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Albrecht, K., & Zemke, R. (1988). *Gerencia del servicio.* Bogotá, Colombia: Legis Editores.

Castro Vanegas, T. G. (2018). *La importancia de la información de inventarios para la gestión financiera exitosa en la compañía "Instrumentos Médicos de Colombia S.A.S. (IMC)".* Bogota.

Díaz, L. (05 de Mayo de 2020). Listin Diario. *Triple crisis de los restaurantes de República Dominicana*.

Doilet, C. (2016). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS CARTONERAS EN GUAYAQUIL.* Guayaquil.

Mateos, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO.* Malaga: IC Editorial.

Meana, P. (2017). *Gestion de inventarios.* España: Esic editorial.

Mendez, A. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIO PARA COMERCIALIZADORAS DE PRENDAS DE VESTIR Y ACCESORIOS.* Playas, Ecuador.

Organizacion de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentacion. (1995). *Manejo de proyectos de alimentacion y nutricion en comunidades.* Roma: FAO.

Perdomo Moreno, A. (2000). *Conceptos. Administración financiera de inventarios tradicional y justo a tiempo.* Mexico: Thomson.

Ramirez, P. (22 de Junio de 2020). *EVAA*. Obtenido de https://www.evaa.mx/blog/como-medir-el-servicio-en-un-restaurante/#:~:text=Existen%20diferentes%20maneras%20de%20medir,trato%20que%20recibir%C3%A1%20el%20cliente.

Serna, H. (2006). *Conceptos básicos: en servicio al cliente.* Colombia: Panamericana Editorial Ltda .

Villoslada, E. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y REGISTROS DE COMPRA-VENTA DEL RESTAURANTE LA CHOZA NÁUTICA S.A.C. DE LA SEDE DE LOS OLIVOS.* Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Anteproyecto

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título de la monografía

Sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención en restaurantes

Sustentantes:

Br. Ángel Miguel Ambrosione Ureña	2016-2055
Br. Génesis Reyes Castillo	2016-2108
Br. Carlos Juan Erazo Méndez	2016-2472

Asesor:

Ing. Santo Rafael Navarro

Anteproyecto de la monografía para optar por el título de

Licenciado en Administración de Empresas

Distrito Nacional, República Dominicana

2020

1. Selección del título y definición del tema

1.1 Título

Sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención en restaurantes.

1.2 Citar una definición del objeto de estudio, del campo de acción y del modelo y/o instrumento del objeto de estudio en ese campo de acción.

Objeto de estudio: Proceso entrega del producto y atención

Modelo o instrumento: Sistema de facturación

Campo de acción: Restaurantes

2. Planteamiento del problema o foco de la investigación con una propuesta de cambio expresada en una idea a defender o hipótesis a partir de una acción estratégica

El sector restaurante en República Dominicana se ha vuelto uno de los más rentables con el paso de los años, debido a la gran cantidad de turistas que visitan el país y la tendencia de los ciudadanos de salir a probar nuevos platos y a recrearse en familia.

Según la Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES, 2018), al detallar el comportamiento económico, informó que una de las actividades que más crecieron de la economía en el año 2017 fueron los hoteles, bares y restaurantes con un **6.8%,** explicó que ese desempeño estuvo impulsado en gran medida por el incremento de los ingresos por el turismo.

En la actualidad, el restaurante **Vulcano Grill & Beer Market** está teniendo **dificultades al llevar su contabilidad e inventario**, ya que estos no suelen estar sincronizados, por lo que acostumbran a registrar pérdidas injustificables y significativas, debido a que los empleados no son honestos al momento de entregar los productos a los clientes y suelen cambiar o no entregar lo que realmente el cliente ha solicitado.

De modo que, se propone diseñar o crear un **nuevo sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención a clientes que permita establecer un control estricto sobre lo que se ordena y lo que sale del stock para evitar pérdidas innecesarias**, además de la implementación de estrategias para supervisar al personal.

3. Objetivo general y específicos de la investigación

3.1 Objetivo general:

Diseñar un sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención a clientes en el restaurante Vulcano Grill & Beer Market.

3.2 Objetivos específicos:

a) Crear un sistema de facturación que contribuya a establecer un control eficiente del stock del restaurante.
b) Estructurar el proceso de entrega de productos y atención a clientes en restaurantes.
c) Analizar el funcionamiento del sistema de facturación y entrega del producto.

4. Justificación teórica, metodológica y práctica de la investigación

4.1 Justificación teórica

La presente investigación responde a motivos profesionales y se enfoca en diseñar un sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención a clientes en restaurantes, debido a que los mismos **necesitan un nuevo sistema de facturación** que pueda llevar un control estricto del inventario y del producto específico que se le entrega al comensal.

Esta indagación servirá de beneficio para crear ese sistema y que los restaurantes puedan implementarlo en sus operaciones diarias, para que se puedan obtener mejores beneficios y que tengan un **control más detallado de su stock.**

El tema tiene implicaciones en una amplia gama de situaciones prácticas, que se viven todos los días en la mayoría de los restaurantes del país, debido a que normalmente los dueños de este tipo de negocios no están pendientes del todo de su administración.

4.2 Justificación metodológica

Poseer un sistema de facturación eficiente, sin importar el mercado en el que se desarrolle la empresa, suma un valor agregado a todas las actividades de la misma. Emplear los instrumentos tecnológicos apropiados implica que la calidad y la competencia en el sector obtengan un nivel de crecimiento idóneo, presentando un servicio adecuado a los consumidores. Obtener un sistema de facturación que conlleve a la optimización y mejora de la gestión de calidad y de tiempo es primordial para cualquier empresa.

“A lo largo de los años las empresas están en la búsqueda constante de la excelencia para liderar el mercado en el ámbito que se desarrolla. Para este éxito el desarrollo de las diversas actividades se logra con un personal capacitado en sus labores, no solamente con la mejor infraestructura o materiales de trabajo, ambas tienen que estar ligadas para así obtener un servicio más rápido y eficiente hacia los clientes.

Debido a esto gran cantidad de empresas han optado por obtener un sistema de facturación que les permita controlar y administrar de manera sencilla y eficaz para apoyar el desarrollo de la empresa, siendo así una de las maneras más factibles en que la empresa pueda trascender en el mercado laboral.” **(Rodriguez, 2016)**

“El sistema de facturación apoya a la administración de la información relacionada con los productos que el restaurante como empresa vende y compra, también se puede llevar un control de sus ventas diarias mediante reportes de forma viable y oportuno, por este motivo tener un sistema en nuestra empresa es optimizar, manejar con cautela toda nuestra información sin tener riesgos de perdida de información.” **(Villoslada, 2017)**

4.3 Justificación practica

Los restaurantes cuentan con una gran diversidad de productos, los cuales requieren de un Sistema de inventario y facturación exigente, que pueda mantener al personal correspondiente actualizado de la mercancía que se despacha al realizar sus operaciones.

A través de un sistema de facturación eficiente, se busca alcanzar un control más cercano a la realidad, en cuanto al despacho de mercancía y stock. Además, se obtiene un valor agregado en las actividades que se desarrollan, mejor rendimiento y reputación frente a sus clientes.

Gestionar los inventarios de forma correcta, es una excelente forma de añadir organización en las operaciones, y perfecciona los procesos de compra de mercancía, lo cual dirige a la compañía a administrar mejor sus costos, por ende, se obtiene mayor rentabilidad.

5. Marcos de referencia

5.1 Marco Conceptual

Servicio al cliente: Según el autor (Serna, 2006), es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Facturación: Es el procedimiento mediante el cual las empresas o trabajadores independientes registran una venta o servicio realizado, y de esta forma requerir el pago

de dicho trabajo. Este concepto de igual forma hace alusión al conglomerado de artículos o servicios facturados y a la sumatoria de estos.

Control: En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. (Pereira Palomo, 2019)

Inventario: Es el proceso de la cadena de suministro que se enfoca en lo que planifica, implementa y controla de manera eficiente el sistema de flujo y almacenaje de bienes que se traducen desde el punto de origen sobre el propósito de satisfacer ante cada uno de los requerimientos del cliente. (Ballou , 2004)

Restaurante: Un restaurante es un establecimiento que dispone de zonas de cocina y salón-comedor debidamente equipados donde se sirve comida y bebida a cambio de un precio establecido de antemano. Estos establecimientos desarrollan su actividad ofreciendo servicios de almuerzos y cenas, sin embargo, también pueden ofrecer otros servicios como banquetes, comidas para llevar o a domicilio. (Flores Alegria, 2018)

5.2 Marco Teórico

En el mundo actual por las actividades macro-económicas y tecnológicas que lo desarrollan se da la necesidad de estandarizar los procesos a nivel global que den herramientas que permitan un mejor acceso a la información que se genera, para que dicho proceso sea de manera rápida y confiable con el fin de anticipar, tener datos precisos, logrando así beneficios; es por ello que nace la oportunidad a nivel institucional, a nivel de empresas y personal de implementar un sistema de facturación electrónica. La facturación electrónica es un sistema a través del cual, quienes lo implementan y aplican modernizan, fortalecen los procesos de sus actividades cotidianas, garantizan la efectividad de los datos de sus registros, controlan más eficazmente los valores que corresponden a impuestos para el Estado; y primordialmente para el Estado sirve de herramienta de control para minimizar la evasión de tributos, incrementando sus recaudaciones. **(Doilet, 2016)**

El manejo de la facturación y los inventarios de toda empresa establecen un movimiento de significativa importancia dentro de su administración funcional, aunque en gran parte de los procesos las administraciones de facturación y los inventarios no son iguales, cada organismo empresarial lleva su propia forma de dirigir su información, pues poseen dependencia en tanto al mando que constituyen dentro de los mismos desempeños de la comercializadora y en consecuencia de la asistencia presentada a sus clientes. **(Mendez, 2015)**

La capacidad de la Administración para cumplir con sus responsabilidades de información financiera depende en parte en el diseño y la eficacia de los procesos de control interno sobre las actividades financieras, como es el caso de las áreas de facturación y de cobranza. Sin esos controles, sería extremadamente difícil para las empresas presentar informes adecuados, especialmente aquellas que están realizando constantes transacciones, operaciones y procesos, por lo tanto, requieren de los informes financieros confiables para la toma de decisiones. **(Moscoso & Echeverrria, 2015)**

La innovación es un proceso intensivo en conocimiento de tecnología, de la organización interna, los recursos y el mercado. Un elemento esencial de los emprendimientos es su aplicación exitosa en el comercio, éstas deben ser introducidas en el mercado o bien utilizadas en el proceso productivo, por lo que involucran todo un conjunto de acciones o actividades científicas, tecnológicas, organizacionales, financieras y comerciales. **(Rivas Aragón, Cruz Reyes, & Meléndez Flores, 2017)**

La implementación de un recurso tecnológico que facilite tener un control real del inventario, facturación o la gestión de pedidos en las Pymes en América Latina es algo que poco a poco las empresas están haciendo ya que esto aumenta su competitividad y reduce el costo de esos procesos **(Castro Vanegas, 2018)**

5.3 Marco Espacial

El restaurante que ha sido seleccionado como parte de la investigación es el Vulcano Grill & Beer Market, ubicado en la Calle Presidente Vásquez #69 casi Esq. Avenida Venezuela, Santo Domingo Este, R.D.

5.4 Marco Temporal

La realización de la investigación sobre el diseño de un sistema de facturación en el proceso de entrega del producto y atención a clientes en restaurantes será comprendido en el periodo Diciembre 2019 – Mayo 2020.

6. Aspectos metodológicos

6.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación seleccionado en el desarrollo del tema será **descriptivo y explicativo**, ya que son los más convenientes dentro de la recolección de información en cuestión de integrar cada uno de los aspectos que serán necesarios para la conformación de la organización enfocada en la elaboración y comercialización de muebles para el hogar, donde permita obtener una mejor manipulación sobre cada uno de los elementos que

intervienen en el desarrollo del fenómeno sobre indicar cada uno de los aspectos que se relacionan en el mismo.

A través del tipo de investigación descriptiva contribuye sobre cada uno de los estudios o áreas en el cual se tendrá en cuenta para la evaluación y determinación de cada aspecto que es necesario en el tema, donde la conceptualización de las variables permite un uso adecuado de los métodos y recursos para dar respuesta a las posibles alternativas viables. Asimismo, el tipo de investigación descriptivo cuenta con enfocar sus lineamientos en contar con las acciones que mejoren la incidencia de cada área.

El tipo de investigación explicativa enfoca sus aspectos en ofrecer un estudio claro y preciso sobre cada área en el cual se desarrolla el fenómeno, donde el marco de estudios sobre el mercado, técnico y financiero permite la determinación de indagar sobre las necesidades en el cual se enfocan las variables en cuestión de dar explican al comportamiento sobre la integración de la organización en cuanto al cumplimiento sobre el desarrollo de la organización en cuanto obtener una correcta manipulación de cada una de las áreas en fin de obtener una buena rentabilidad operativa.

6.2 Métodos de la investigación

En vista de que son los que más se adaptan al tipo de proyecto que se trabaja, la investigación se estará realizando a través de los métodos analítico y sintético.

Mediante **el método analítico**, se puede evaluar rigurosamente el proceso completo de facturación y despacho de mercancía, ya que se basa en la descomposición completa de un proceso con el fin de analizar detalladamente sus pasos. Con esto, se obtiene un dominio mayor del inventario y sus movimientos al realizar las operaciones cotidianas.

El método sintético, busca la reconstrucción de todo un proceso, partiendo de sus elementos base. Es decir, trabajando en conjunto con el método analítico se obtendría un excelente resultado al analizar los componentes de forma detallada, y construyendo un sistema que cumpla con las exigencias que requiere la buena gestión de inventario.

6.3 Técnicas de la investigación

Las técnicas de investigación que se estarán poniendo en práctica para este proyecto, serán la observación y recopilación de información.

La recolección de información es aquel proceso que se lleva a cabo para obtener datos o evidencias, que sean suficientes como para permitir al equipo de trabajo tomar una decisión con relación a un tema, de forma profesional y detallada.

La observación busca evaluar a través de un control riguroso, las diferentes operaciones que se llevan a cabo en un proceso determinado. Con esta, se obtiene una información más certera de la forma en que se desarrollan los procesos, y busca posteriormente analizar estos datos para facilitar la toma de decisiones.

6.4 Procedimientos

Fuentes de información

Se realizarán los siguientes pasos:

Las fuentes primarias serán libros, revistas, tesis, monográficos, enciclopedias y publicaciones por parte de diversos autores o personas que redactan la información necesaria para conocer más sobre el tema e indagar sobre el modelo de negocios con materiales renovables para el uso del hogar

Las fuentes secundarias serán a través de todos los miembros de la organización para un análisis e interpretación de los datos de forma que se logre alcanzar los objetivos propuestos.

7. Índice preliminar para el trabajo de grado

Agradecimientos y dedicatorias

Resumen Ejecutivo

Introducción

Capítulo I. Características del restaurante Vulcano Grill & Beer Market.

1.1. Descripción de la empresa

1.1.1. Misión

1.1.2. Visión

1.1.3. Valores

1.2. Historia de la empresa

1.3. Estructura Organizacional

1.4. Logística

1.5. Canales de comercialización

1.6. Competencia

Capítulo II. Evaluación y análisis del sistema de facturación que utiliza actualmente Vulcano Grill & Beer Market.

2.1. Procedimientos y políticas actuales de la logística y stock del restaurante

2.2. Proceso de entrega de productos y atención al cliente

2.3. Sistema de facturación actual en el restaurante

Capítulo III. Propuesta de diseño de nuevo sistema de facturación para el restaurante Vulcano Grill & Beer Market.

3.1. Descripción de fundamentos del sistema de facturación

3.2. Análisis de la situación que se vive actualmente en los restaurantes con relación a la pandemia.

3.3. Método de implementación para el sistema de facturación propuesto

3.4. Objetivos de la implementación del nuevo sistema de facturación para la entrega del producto y atención al cliente

Conclusiones

Recomendaciones

BIBLIOGRAFÍA

ASONAHORES. (Enero de 2018). Hoteles, Bares y Restaurantes, principales contribuyentes al crecimiento de la economía del país, según BCRD. Republica Dominicana, Santo Domingo.

Ballou , R. (2004). *Logistica: Administracion de la cadena de suministro .* México: Esic Edition.

Castro Vanegas, T. G. (2018). *La importancia de la información de inventarios para la gestión financiera exitosa en la compañía "Instrumentos Médicos de Colombia S.A.S. (IMC)".* Bogota.

Doilet, C. (2016). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS CARTONERAS EN GUAYAQUIL.* Guayaquil.

Flores Alegria, A. (2018). *Servicio en restaurante.* Madrid: Grupo Editorial RA-MA.

Mendez, A. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIO PARA COMERCIALIZADORAS DE PRENDAS DE VESTIR Y ACCESORIOS.* Playas, Ecuador.

Moscoso, E., & Echeverrria, M. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.* Guayaquil.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.* Ciudad de Mexico: IMCP.

Rivas Aragón, B. B., Cruz Reyes, M. A., & Meléndez Flores, R. (2017). Emprendimiento e innovación como detonadores de negocios competitivos en el mercado de servicio. . *Mercados y Negocios*.

Rodriguez, K. (2016). *Diseño e implementación de un sistema de facturación y órdenes de trabajo para la empresa electro car.* Guayaquil.

Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En servicio al cliente .* Colombia: Panamericana Editorial.

Villoslada, E. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y REGISTROS DE COMPRA-VENTA DEL RESTAURANTE LA CHOZA NÁUTICA S.A.C. DE LA SEDE DE LOS OLIVOS.* Lima.

Anexos

Logo del Restaurante
Fuente: Página de Instagram del Restaurante (Vulcanord).