



## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO GENERAL DEL PROBLEMA**

Las organizaciones en su búsqueda de conseguir una participación más amplia en el mercado recurren a los sistemas de información basados en computadoras (SIBC), los cuales agilizan sus procesos, permiten un flujo eficiente de información, entre otras ventajas, que finalmente repercuten en la satisfacción del cliente y en las utilidades de la empresa. Sin embargo los beneficios que estos sistemas nos ofrecen, serían mayores si se implementaran a la cadena de suministros.

Las grandes organizaciones restauranteras, debido al crecimiento y diversificación que han sufrido a través del tiempo buscan una ventaja competitiva por medio de los SIBC, los cuales ofrecen un mejoramiento en la eficiencia de los procesos tanto administrativos como operativos; con el objetivo primordial de ahorrar tiempo, disminuir costos y fortalecer significativamente la relación proveedor-cliente, obteniendo así un incremento en las utilidades.

Los restaurantes clasificados como full service en México, específicamente en Puebla, ya han comenzado a utilizar SIBC que les permiten, mediante sus computadoras, actualizar la información importante de la empresa, optimizar la administración de



inventarios, mantener registros de recursos humanos, lograr mayor eficiencia en puntos de venta y prestar un servicio individualizado, puesto que permite conocer más al cliente.

Sin embargo, es evidente que el sector restaurantero en Puebla, está obligado a aprovechar al máximo los SIBC, debido a que permiten el intercambio de información entre empresas (proveedor-cliente), es decir, aplicar estos sistemas a su cadena de suministros. Esto último ofrece un aumento en la productividad, disminuyendo costos de transportación, de almacén o inventarios y errores de envío; permitiendo aprovechar economías de escala, así como también desarrollar un mapa de sistemas amplios con el fin de trazar digitalmente áreas de comercio presentes y futuras, evaluar los sitios donde se encuentran ubicados los competidores e indicar concentraciones de clientes, (de dónde son y de dónde vienen). Influyendo directamente el precio que es ofrecido al cliente y las utilidades de la empresa.

Un factor sumamente importante, es que los restaurantes deberán utilizar los SIBC que más se adecuen a la empresa en particular, para satisfacer las necesidades únicas de cada compañía, donde el intercambio de información de ordenador a ordenador, permita el flujo ágil de transacciones de negocios entre las empresas que forman parte de la cadena de suministros. Todo esto con la finalidad de lograr una ventaja competitiva en el mercado y optimizar, sistémicamente, los sistemas de información.



## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un análisis sobre los sistemas de información basados en computadoras (SIBC) utilizados en el sector restaurantero, clasificado como full service en la ciudad de Puebla, así como también su adaptación a la cadena de suministros.

## **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el tipo de SIBC utilizados en los restaurantes, catalogados como full service en la ciudad de Puebla.
- Determinar las ventajas de cada SIBC identificado.
- Determinar la capacidad utilizada del SIBC.
- Conocer en que áreas y a qué capacidad los restaurantes utilizan sus sistemas de información.
- Determinar los beneficios que un SIBC, aplicado a la cadena de suministros, ofrecería a los restaurantes.



## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

En vista de que existe un mercado restaurantero extremadamente competitivo, surge la necesidad de implementar Sistemas de Información eficientes para obtener una ventaja competitiva, lo que significa satisfacer no sólo las necesidades del cliente externo, sino también las del interno. Todo esto buscando beneficios tales como el mejoramiento en la eficiencia de los procesos tanto administrativos como operativos; con el objetivo primordial de ahorrar tiempo, disminuir costos y fortalecer significativamente la relación proveedor-cliente compartiendo información necesaria entre los participantes de la cadena de suministros.

Por lo anterior, consideramos sumamente importante enfocar la investigación ha identificar los SI utilizados en los restaurantes, así como su adaptación en la cadena de suministros.

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

- El estudio se realizará en la Ciudad de Puebla.
- Se obtendrá información de restaurantes de servicio completo (full service) que utilizan sistemas de información basados en computadoras.
- Se detectarán los diferentes tipos de sistemas de información utilizados.



- Se aplicará un cuestionario al gerente general de cada empresa, con el fin de conocer la percepción y sus expectativas para con los sistemas de información.
- La investigación no realizará un plan de aplicación para cada empresa.
- El estudio será analizado solamente por un modelo de investigación.

## 1.6 ORGANIZACIÓN DEL INFORME

**Capítulo I:** El primer capítulo introduce al lector a los SI utilizados por los restaurantes, en su esfuerzo por obtener una ventaja competitiva. Esto seguido del planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, alcances y limitaciones.

**Capítulo II:** En este capítulo abordaremos material tradicional de conceptos computacionales, dentro de un marco de funcionalidad general de los sistemas de información basados en computadora. Así mismo se ofrecerá una clasificación de los SIBC, la descripción del concepto de la administración de la cadena de suministros (Supply Chain Management, SCM) y la acepción de ventaja competitiva según Michael Porter.

**Capítulo III:** Se encontrará el marco metodológico donde se especificará la estructura que seguirá la investigación y se definirá el criterio de evaluación de las encuestas a aplicar.



**Capítulo IV:** El contenido de esta sección, mostrará los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los Gerentes Generales y la visita a sus restaurantes, lo que permitirá conocer el tipo de SIBC que utilizan y los beneficios que éstos les proporcionan.

**Capítulo V:** Finalmente se presentará el diagnóstico de los SIBC encontrados en los restaurantes visitados, el cual demostrará si estos sistemas verdaderamente están adaptados a la cadena de suministros y si se ha logrado su optimización y por último, abordaremos con conclusiones y recomendaciones convenientes a la investigación, donde se enumerarán las ventajas de la implementación de los SIBC a la cadena de suministros, corroborando la efectividad de la utilización eficiente del flujo de información.