



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En la lucha constante por tener una mejor calidad de vida, las personas a través del tiempo se han destacado por la necesidad de ver plasmado el confort como parte fundamental de su existencia. Esto ha provocado que empresas hoteleras y restauranteras busquen satisfacer su necesidad de información, por medio de sistemas información basados en computadoras (SIBC) que les permita obtener información útil y oportuna, que genere un mejor conocimiento de los clientes, además de obtener recursos para la planeación, organización, dirección y control de la empresa, principios básicos de la administración. Todo esto con el fin de enfrentar la fuerte competencia existente en la industria, que surgió a causa del crecimiento y diversificación de la misma.

Los restaurantes en Puebla, específicamente de tipo full-service, 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.



5.2 Recomendaciones

Los administradores de restaurantes full service, en la ciudad de Puebla, tienen que considerar la obtención o renovación de un sistema de información basado en computadoras (SIBC), creado especialmente para satisfacer las necesidades únicas del restaurante en particular. Para cumplir con este punto, es recomendable recurrir al outsourcing, delegando la creación del sistema a un proveedor especialista, el cual cuente con las metodologías, los lenguajes y las herramientas de programación más adecuadas, para dicho objetivo.

Se deberán preocupar por obtener una capacitación para el manejo del sistema, así como mantener una comunicación con el proveedor, para solventar cualquier duda existente y por su puesto para dar soporte al sistema. El SIBC, deberá administrar y controlar los recursos de la empresa, facilitar la toma de decisiones y simplificar gran cantidad de las actividades laborales, propias del restaurante. Todo esto a través de un software que permita; procesar y mantener actualizada la información contable y fiscal en forma segura y confiable, además de facilitar la elaboración de las declaraciones fiscales de la empresa; facilitar el control de los egresos e ingresos de cualquier cuenta bancaria; calcular y procesar la nómina de la empresa, basado en la legislación fiscal y laboral; y obviamente que funcione como un punto de venta, donde se controlen las ventas y los inventarios de uno o varios restaurantes.



El proveedor del sistema, deberá proveer una Intranet que permita una comunicación interna eficiente y una retroalimentación entre el personal de trabajo, lo que promete compartir información a través del equipo de cómputo, de una manera rápida y económica, resultando así en un mínimo empleo de papel en impresiones y una significativa reducción de los costos.

Los sistemas de información basados en computadoras, que cuentan con una Intranet, ya no significan una ventaja competitiva puesto que la mayoría de los restaurantes ya cuentan con uno. La diferencia recae en el tipo de sistema que se posee, como se ha adaptado, la capacidad aprovechada del mismo y el valor agregado que éste otorgue al producto o servicio. Por esto es sumamente importante mencionar que el soporte del proveedor, generará un mejor aprovechamiento del sistema y por tanto una posible ventaja competitiva en costos o diferenciación del producto y servicio.

La obtención de una ventaja competitiva a través de un sistema de información basado en computadoras, se alcanzará en el momento en que se adapte a la cadena de suministros del restaurante y se logre una eficiente administración de la misma (SCM, Supply Chain Management). El objetivo es lograr agregar valor al producto o servicio, en cada uno de los eslabones correspondientes a esta cadena.



Hemos considerado a la cadena de suministros, como la sección de logística externa dentro de la cadena de valor citada por Michael Porter. En este sentido, estamos considerándola como una cadena de tres eslabones: proveedores del restaurante, el restaurante y el consumidor final. Es en cada uno de éstos eslabones donde se deberá agregar valor al producto o servicio, para que el cliente sea atraído y de esta forma lograr una ventaja competitiva sostenible.

La SCM (supply chain management) engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final. Esto incluye la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente. También incluye los sistemas de información requeridos para monitorear todas estas actividades.

Por lo que consideramos importante demostrar que si los sistemas de información se adaptan a su cadena de suministros, optimizarán los sistemas mediante la unión de todas las empresas que participan en la producción, distribución, manipulación, almacenamiento y comercialización de un producto y sus componentes, pues con esto se logra una exitosa cadena de suministros, donde existen entregas al cliente final el producto apropiado, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible.



Para lograr esta misión, es necesario contar con una Intranet, que como ya hemos mencionado, funciona como un catalizador para agregarle valor al producto o servicio en el eslabón denominado restaurante. Sin embargo, los eslabones proveedores y cliente final, agregarán valor a través del Internet. De esta manera, los proveedores tendrán acceso controlado a nuestros inventarios, recibirán confirmación de compras y pagos directos a sus cuentas bancarias, todo en línea. Esto permite a los proveedores reducir sus gastos y conceder mejores precios o formas de pago al restaurante, y éste por su parte, reduce costos de mantener el inventario y ofrece mejores precios que la competencia al cliente final.

Por último, el cliente final se verá beneficiado al obtener el producto y el servicio a menor precio, pero además podrá acceder a la página del restaurante y encontrar un sin número de servicios tales como, los menús del día, una sección de quejas y sugerencias y por supuesto, realizar reservaciones vía Internet.

En conclusión, los sistemas de información basados en computadora, adaptados a la cadena de suministros ofrecen consolidar plazos de entrega fiables y mantener un flujo ágil de productos y servicios del proveedor para con la empresa, y el restaurante para con el cliente final. De esta manera se concede la unión o integración de múltiples empresas, con las implicaciones que esto conlleva: diferentes culturas, tecnologías, procesos, etc., que deben unirse y trabajar como uno solo y de la mejor forma posible. Así, la competencia hoy en día no es entre equipos, ni entre empresas, sino entre cadenas de suministros.