CAPITULO 1

1. Antecedentes

En el departamento de Cochabamba en la calle Miguel Ángel Corminola entre calles Daniel Peña y Genaro Ibáñez, tomando como referencia la Av. Simón López se encuentra ubicado el mini restaurante “Pascutuñito”, que ofrece los platillos de:

* Pescado a la parrilla.
* Pollo a la parrilla.
* Churrasco.
* Pique macho.

Y bebidas de:

* Coca Cola (3L, 2.5L, 2L, 500ml, 300ml).
* Fanta (3L, 2.5L, 2L, 500ml, 300ml).
* Agua (3L, 1L, 500ml).
* Sprite (3L, 2.5L, 2L, 500ml, 300ml).
* Refrescos hervidos.

El mini restaurante “Pascutuñito” cuenta con los siguientes empleados:

* Gerente y Administrador: Es quien se encarga de:
  + La compra de los recursos.
  + Control del inventario.
  + Control de ganancias/perdidas.
  + Supervisión del resto de empleados.
  + Asignar tareas en casos de saturación.
  + Contratación de empleados.
* Cocineros: Son los que se encargan de:
  + Reciben las fichas de pedidos.
  + La preparación de los platillos.
* Meseros: Son los encargados de:
  + Atención a los clientes.
  + Elaborar la ficha de pedido.
  + Cobrar la suma total de la cuenta a los clientes.
* Personal de limpieza: Son los encargados de la limpieza que efectúan su trabajo antes, durante y después de la apertura del restaurante.

La forma de trabajo del restaurante se realiza de la siguiente manera:

Se cuenta con alrededor de 20 mesas, y en cada mesa entran 4 personas.

Los clientes realizan un pedido al mesero, el cual lo anota en una pequeña hoja con distinción de colores para separar los pedidos que se consumirán en el restaurante y los que son para llevar.

En caso de que el pedido sea para consumo en el restaurante se siguen los siguientes pasos:

1. Anota el número de mesa.
2. La cantidad de platillos.
3. Los tipos de platillos.
4. Los tipos de guarniciones que acompañan el platillo.
5. Opcionalmente si el cliente desea una bebida. (tipo/s de bebida/s y cantidad).

En caso de que sea para llevar se siguen los siguientes pasos:

1. Anota el nombre y apellido del cliente.
2. La cantidad de platillos.
3. Los tipos de platillos.
4. Los tipos de guarniciones que acompañan el platillo.
5. Opcionalmente si el cliente desea una bebida. (tipo/s de bebida/s y cantidad).

En caso de que el pedido sea recepcionado por llamada o mensaje por WhatsApp:

1. Anota el nombre y apellido del cliente.
2. La cantidad de platillos.
3. Los tipos de platillos.
4. Los tipos de guarniciones que acompañan el platillo.
5. Opcionalmente si el cliente desea una bebida. (tipo/s de bebida/s y cantidad).
6. La hora de entrega.

Posteriormente este pedido se entrega al área de cocina para su pronta preparación.

Una vez realizada la respectiva entrega al cliente se guarda la ficha de pedido en un recipiente para su control al final del día.

Al finalizar el día el gerente realiza el conteo de la cantidad de ventas y los compara con las fichas guardadas anteriormente y saca el total de ganancias con el apoyo de una calculadora.

Luego se prosigue con la verificación del inventario para calcular los posibles productos disponibles aún y lo que se listará para su respectiva compra.

1. Problema
   1. Situación problemática

* La manera de recepcionar los pedidos de manera manual en fichas en cantidad produce pérdida de tiempo y falta de control en la priorización del pedido.
* La manera de administrar el inventario demora bastante tiempo y no produce una cantidad exacta para listar las compras de cada producto.
* El control y conteo de las ganancias en cantidades grandes produce tanto pérdida de tiempo como falencias al momento de comparar el resultado total con las fichas de pedido.
* Así también al recepcionar pedidos de manera manual, existe una alta probabilidad de perderlos, lo cual provocaría perdida de información.
  1. Formulación del problema

El registro manual ineficiente y ambiguo con las fichas de pedido en el control de ventas del restaurante “Pascutuñito”, ubicado en el departamento de Cochabamba en la calle Miguel Ángel Corminola entre calles Daniel Peña y Genaro Ibáñez, tomando como referencia la Av. Simón López, provoca descontrol en la organización, pérdida de tiempo, posible pérdida de información, incertidumbre en las ganancias y reduce la calidad de atención a los clientes.