

# ÍNDICE

Tabla de contenido

[ÍNDICE 2](#_Toc399949734)

[Introducción. 5](#_Toc399949735)

[Reseña Histórica. 6](#_Toc399949736)

[Objetivos del Programa. 7](#_Toc399949737)

[Organigrama. 8](#_Toc399949738)

[Funciones y Tareas. 9](#_Toc399949739)

[Gerencia General: 9](#_Toc399949740)

[Contador: 10](#_Toc399949741)

[Recursos Humanos: 10](#_Toc399949742)

[Marketing: 11](#_Toc399949743)

[Mantenimiento: 11](#_Toc399949744)

[Producción: 12](#_Toc399949745)

[Almacén: 13](#_Toc399949746)

[Chef: 13](#_Toc399949747)

[Compras: 14](#_Toc399949748)

[Secretaría: 14](#_Toc399949749)

[Políticas y Estrategias. 17](#_Toc399949750)

[Recursos Informáticos. 19](#_Toc399949751)

[Descripción del Procedimiento. 19](#_Toc399949752)

[Problemas. 22](#_Toc399949753)

[Requerimientos. 23](#_Toc399949754)

[Propuesta. 24](#_Toc399949755)

[Debilidades 24](#_Toc399949756)

[Amenazas. 25](#_Toc399949757)

[Oportunidades 25](#_Toc399949758)

[Propuesta a partir de las Debilidades 26](#_Toc399949759)

[Análisis y propuesta de mejora 26](#_Toc399949760)

[Objetivos. 28](#_Toc399949761)

[Límites. 28](#_Toc399949762)

[Alcances. 28](#_Toc399949763)

[Estudio de Factibilidad. 29](#_Toc399949764)

[Técnica. 30](#_Toc399949765)

[Económica. 31](#_Toc399949766)

[Análisis Costos-Beneficios 31](#_Toc399949767)

[Costos del Sistema Actual: 32](#_Toc399949768)

[Costos Generales. 32](#_Toc399949769)

[Costo de Personal. 32](#_Toc399949770)

[Costos del Sistema Propuesto: 32](#_Toc399949771)

[Costos de Hardware y Software. 32](#_Toc399949772)

[Costo de Personal. 32](#_Toc399949773)

[Beneficios Tangibles. 33](#_Toc399949774)

[Beneficios Intangibles. 33](#_Toc399949775)

[Relación Costo-Beneficio. 34](#_Toc399949776)

[Operativa. 34](#_Toc399949777)

[El Proceso Unificado Está Dirigido por Casos de Uso. 35](#_Toc399949778)

[Modelo de Casos de Usos. 35](#_Toc399949779)

[Modelo de Análisis 35](#_Toc399949780)

[Modelo de Diseño. 36](#_Toc399949781)

[Modelo de Implementación. 36](#_Toc399949782)

[Modelo de Prueba. 36](#_Toc399949783)

[El Proceso está Centrado en la Arquitectura. 36](#_Toc399949784)

[Evolución del sistema 37](#_Toc399949785)

[Requisitos no funcionales. 37](#_Toc399949786)

[El Proceso Unificado es Iterativo e Incremental. 38](#_Toc399949787)

[Inicio: 38](#_Toc399949788)

[Elaboración 38](#_Toc399949789)

[Construcción 38](#_Toc399949790)

[Transición 38](#_Toc399949791)

[Prueba de regresión 38](#_Toc399949792)

[¿Por qué un desarrollo iterativo e incremental? 39](#_Toc399949793)

# Introducción.

Mediante el presente trabajo daremos detalles del relevamiento y el diagnóstico de la información realizada en el “Restaurant Reginaldo”, el cual se dedica a brindar el servicio de restaurant en la zona céntrica de la Ciudad de Córdoba, más precisamente en el barrio Güemes.

Conociendo la necesidad a satisfacer, en el plan de mercadeo se diseñan las estrategias que se van a utilizar para lograr los resultados, garantizando una permanencia en el mercado.

El aspecto técnico operativo del proyecto constituye un pilar fundamental donde se verifica la posibilidad de fabricación del producto: su localización, los equipos, las instalaciones y todos los procesos de producción. Para ello se ha realizado una investigación exhaustiva con la finalidad de obtener los mejores resultados para la empresa.

La tarea la realizamos con gran comodidad dado que su dueño Federico Corvino y el personal de la empresa nos facilitaron la información y permitieron el ingreso a la misma para detallar las diferentes actividades que se desarrollan en él, como así también ver la manera en el cuál se realizan los procesos y la organización que poseen al momento de la prestación de los servicios.

# Reseña Histórica.

A diez cuadras del casco histórico de la ciudad de Córdoba, nos sumergimos en el bohemio barrio Güemes para conocer la Cañada y el Paseo de las Artes, lugar al cual pertenece el restaurant Reginaldo.

El barrio se desarrolló a partir de un paraje llamado *El Abrojal* en el Siglo XIX. En 1862 se creó la *Plaza de Carretas*, un mercado para comerciantes. En 1890, por iniciativa del entonces intendente Luis Revol, se creó un complejo de viviendas sociales en el mismo lugar, en el cual se instalaron inmigrantes provenientes en su mayoría de Italia, España y países de Medio Oriente. La cultura y vida social se desarrolló alrededor de un almacén de ramos generales llamado *Casa de Pepino que fue* instalado por un inmigrante español; ese era el punto de reunión de parroquianos y cantores, que hoy funciona como museo y centro cultural.  
La Cañada cruza de suroeste a norte la ciudad teniendo una extensión de alrededor de 3 kilómetros, desembocando en el Río Suquía.

Se trata del encauzamiento parcial de un arroyo que se origina en el espejo de agua La Lagunilla y cuya construcción data del año 1671, siendo su autor Andrés Jiménez de Lorca. Aunque posee una modificación mucho más reciente del año 1944, el encauzamiento se revela como una verdadera obra arquitectónica que recorre la ciudad con su diseño en piedra.

Surcada por numerosos puentes, La Cañada de Córdoba se revela como un maravilloso paseo entre enormes árboles, que enaltecen y adornan este singular recorrido.  
En 1980 el complejo de viviendas sociales fue restaurado y en los años siguientes fue convertido en el llamado *Paseo de las Artes*, en el cual hoy funcionan varias ferias y comercios de artesanías, el *Museo Iberoamericano de Artesanías* y algunos centros culturales. En consecuencia el barrio se convirtió en un centro del turismo, de la gastronomía y del comercio, destacándose además de las artesanías el negocio de las antigüedades. Por tal razón, el barrio es ocasionalmente llamado el *San Telmo cordobés*.

El Paseo de las Artes ya cumplió 30 años de vida y su núcleo es la esquina de Achával Rodríguez. En el pasaje central Arrevol está instalada una feria de antigüedades, donde encontrar una lámpara o un juego de cubiertos “como tenía la abuela” es lo habitual.

Existe un deseo de recuperar la memoria afectiva de este rincón cordobés y han aparecido diarios y libros de la época que recuerdan que los largos mostradores de los boliches se mezclaban con los forrajes, las bordelesas de vino, los arneses para los caballos y los alimentos.

# Objetivos del Programa.

* Llevar a cabo un estudio técnico que proporcione los requerimientos más

adecuados para el diseño y operación del proyecto.

* Elaborar un plan administrativo en el que conste la estructura organizacional, perfil de cargos, descripción de puestos, roles de pagos, misión, visión y políticas de la empresa.
* Realizar un estudio financiero que contenga la inversión total del proyecto, el financiamiento, los estados de pérdidas y ganancias proyectados, el balance proyectado, y el flujo de caja; con el fin de conocer la rentabilidad del proyecto.
* Poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante los años de estudios en la universidad.

# Organigrama.

# Funciones y Tareas.

## Gerencia General:

El gerente es el responsable de desarrollar los principios básicos de la Administración (planificación, organización, dirección y control).

Está encargado de cuidar que los distintos departamentos del establecimiento lleven a cabo sus funciones de la mejor manera posible, para cumplir con los objetivos de modo que el desempeño sea de alta calidad y satisfactorio.

**Las tareas del mismo son:**

* Programar horarios del personal del establecimiento con sus días libres y las vacaciones anuales.
* Tomar decisiones.
* Autorizar y controlar horas extras del restaurante.
* Realizar los horarios para eventos con personal fijo y extra.
* Realizar el calendario de actividades anuales tales como los días festivos y alguna fecha más que se considera importante.
* Planificar nuevas estrategias de promoción y venta para los productos que

expende el restaurante.

* Revisar y controlar los reportes generados en todas las áreas del restaurante.
* Realizar memorandos para el personal del establecimiento.
* Revisar el menú para el personal elaborado por el chef diariamente.
* Controla la presentación e higiene del personal que trabaja en el

establecimiento.

* Realizar charlas motivacionales al personal operativo.
* Supervisar la atención del servicio en el restaurante.
* Enviar cotizaciones para eventos que se soliciten realizar en el establecimiento con previo aviso.
* Controlar el cumplimiento del presupuesto establecido mensualmente.
* Está pendiente de la facturación diaria del restaurante.
* Se encarga del pago a proveedores.
* Archivar la documentación del restaurante.
* Analizar costos para la fijación de precios de productos.
* Controlar de costos mensuales.
* Controlar las buenas relaciones entre las áreas del restaurante.
* Manejar una base de datos de personal ocasional.

## Contador:

Tiene como función asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros.

**Las tareas del mismo son:**

* Responsable de realizar el presupuesto de la empresa.
* Desarrolla los balances, estados de resultados y todos los registros contables pertinentes.
* Coordina reuniones con el gerente general.
* Presenta informes diarios.
* Organizar la información contable de la empresa.
* Responsable de los depósitos y las cuentas bancarias de la empresa.

## Recursos Humanos:

La función es la de seleccionar y formar el personal, como así también la de mantener las relaciones internas de los trabajadores de la empresa.

**Tiene como tareas las siguientes:**

* Describir los puestos de trabajo.
* Definir el perfil profesional.
* Seleccionar el personal.
* Formar al personal.
* Insertar el nuevo personal a la empresa.
* Tramitar despidos.
* Seleccionar y formalizar los contratos.
* Gestionar nóminas y seguros sociales.
* Gestionar permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad del personal.
* Controlar ausentismo.
* Establecer un régimen disciplinario.
* Crear planes de formación.
* Estudiar potencial del persona.
* Evaluar motivaciones del personal.
* Controlar desempeños.
* Incentivar la participación del personal.
* Resolver problemas laborales.
* Prevenir riesgos de trabajo.
* Proteger la salud de los trabajadores.
* Se ocupa de que las condiciones de trabajo sean óptimas.
* Adoptar medidas para equilibrar desigualdades entre los trabajadores.
* Realizar acciones para mantener un equilibrio y clima de trabajo agrandable.

## Marketing:

Tiene como función desarrollar diferentes actividades que le permita a la empresa encontrar un mercado al cual dirigirse y atenderlo de la mejor manera posible.

**Las tareas son:**

* La búsqueda de oportunidades de negocios.
* El análisis de los consumidores.
* El diseño de productos.
* La promoción de productos.
* Detectar nuevas necesidades o deseos de los clientes
* Diseñar nuevos productos
* Detectar cambios en gustos y preferencias de los clientes.
* Identificar tendencias en los comportamientos
* Analizar su ubicación, público objetivo, volumen de ventas, participación en el mercado, experiencia en el mercado, capacidades, recursos, principales estrategias, ventajas competitivas, fortalezas y debilidades de la competencia.
* Estudiar las principales fortalezas y debilidades de la competencia.
* Diseñar de las estrategias de marketing.

## Mantenimiento:

Tiene como función establecer los procedimientos para encarar el mantenimiento y para la recopilación, procesamiento, divulgación de [datos](http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml) y formulación de los  [informes](http://www.monografias.com/trabajos14/informeauditoria/informeauditoria.shtml) correspondientes.

Las tareas de este departamento son:

* Elaborar y ejecutar correctamente las labores de mantenimiento enfocados en los [procedimientos](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml) de mantenimiento.
* Proporcionar el mejor aprovechamiento tanto de los recursos humanos como los [materiales](http://www.monografias.com/trabajos14/propiedadmateriales/propiedadmateriales.shtml) para ayudar a mejorar los [costos](http://www.monografias.com/trabajos4/costos/costos.shtml) de mantenimiento.
* Conservar los [bienes](http://www.monografias.com/trabajos16/configuraciones-productivas/configuraciones-productivas.shtml) productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación.
* Enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades para desarrollar los planes de mantenimiento planeado.
* Ahorrar [tiempo](http://www.monografias.com/trabajos901/evolucion-historica-concepciones-tiempo/evolucion-historica-concepciones-tiempo.shtml) y esfuerzos ejecutando los trabajos encomendados desarrollándolos sin hacer repeticiones de la misma labor.
* Proporcionar los recursos y [medios](http://www.monografias.com/trabajos14/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml) para la ejecución de los trabajos.
* Garantizar las condiciones óptimas de funcionamiento y conservación de los bienes.
* Optimizar la disponibilidad del equipo productivo.
* Disminuir los costos de mantenimiento.
* Optimizar los recursos humanos.
* Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes.
* Evitar detenciones inútiles o [paro](http://www.monografias.com/trabajos28/causas-paro-y-degeneracion-trabajo/causas-paro-y-degeneracion-trabajo.shtml) de [máquinas](http://www.monografias.com/trabajos6/auti/auti.shtml).
* Evitar incidentes y aumentar la [seguridad](http://www.monografias.com/trabajos/seguinfo/seguinfo.shtml) para las personas.
* Dar a conocer a todo el [personal](http://www.monografias.com/trabajos11/fuper/fuper.shtml) relacionado las [políticas](http://www.monografias.com/trabajos10/poli/poli.shtml) de la empresa
* Determinar el personal que tendrá a cargo el mantenimiento, esto incluye el tipo de especialidad y cantidad de personas.
* Establecer un mantenimiento preventivo planeado.
* Fijar tiempo previsto que los equipos van a dejar de producir que incluye la hora que comienza las [acciones](http://www.monografias.com/trabajos4/acciones/acciones.shtml) de mantenimiento y la hora que han de finalizar, las personas a cargo.
* Establecer un stock de equipos con que cuenta el [almacén](http://www.monografias.com/trabajos12/alma/alma.shtml) en caso que sea necesario remplazar piezas defectuosas por nuevas.
* Realizar un inventario de [herramientas](http://www.monografias.com/trabajos11/contrest/contrest.shtml) y equipos necesarios para cumplir con el trabajo
* Elaborar un plan de seguridad frente a imprevistos.

## Producción:

La función de este departamento es solicitar y controlar los materiales que se van a trabajar y determinar las operaciones para la transformación de las materias primas en productos.

Las tareas son:

* Medir el trabajo de los empleados del área.
* Establecer metodos del trabajo.
* Analizar y controlar de fabricación o manufactura.
* Planear y distribuir instalaciones.
* Controlar la producción.
* Controlar la calidad de los productos.

## 

## Almacén:

La función del Almacén es tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú**.**

**Tiene como tareas las siguientes:**

* Recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada.
* Preparar el desayuno del personal.
* Realizar pedidos a bodega.
* Preparar el mise en place del día.
* Preparar la comida del personal.
* Limpiar el área asignada.
* Ayudar al chef.
* Alistar diariamente los materiales para la elaboración de los platos (Mise en
* place)
* Procesar materia prima.
* Preparar salsas.
* Montar y presentar los platos acorde a las especificaciones del reglamento
* interno del establecimiento.

## Chef:

El chef tiene como función transformar la materia prima en alimentos comestibles.

**Las tareas del mismo son :**

* Realiza pedidos diarios a bodega.
* Elabora los procesos y sus modificaciones para el funcionamiento de la cocina.
* Es responsable de la limpieza y buena presentación de la cocina.
* Supervisar los listados de requisiciones de pedidos de insumos para la preparación de los platos de la carta.
* Controlar el mise en place de la cocina.
* Asignar funciones y procedimientos al personal de cocina.
* Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento.
* Preparar y despacha los platos y menús del restaurante.
* Elaborar el menú para almuerzos y lunch del personal del restaurante.
* Supervisar la preparación de los menús de la comida del personal.
* Establecer los horarios de comida del personal a su cargo.
* Controlar la calidad de los productos solicitados a la bodega.
* Debe estar informado de la oferta y precios de los productos del mercado.
* Realizar pedidos de utensilios de cocina con autorización de la administración.
* Informar al administrador de la existencia del stock de la carta.
* Coordinar con el jefe de mantenimiento el control de equipos a su cargo.
* Realizar la limpieza de los equipos a su cargo.
* Es el encargado de dar de baja a los productos en mal estado.
* Es el encargado de hacer el inventario de cocina.
* Dirigir y vigilar la condimentación de cuantos platos le sean encargados.
* Es el responsable directo de la cocina.
* Crear la presentación de los diferentes platos que se vendan en el restaurante.

## Compras:

La función del sector Compras es la de permitir la rentabilidad de las operaciones como así también realizar evaluaciones de los precios

**Las tareas son:**

* Aumentar la rotación de activos:
* Desarrollar una fuente alternativa de suministro:
* Establecer y mantener buenas relaciones con los proveedores:
* Conseguir la máxima integración con otros departamentos de la empresa:
* Mantener un registro de datos eficiente y presentar informes de gestión cuando se requieran
* Calcular las cantidades a comprar de alimentos y bebidas para el restaurante diariamente
* Realización de compras necesarias diariamente.
* Realización de compras y pago a proveedores.
* Elaboración de reportes de compras.
* Manejar inventarios.
* Calcular stocks mínimos.
* Entregar reportes

## Secretaría:

La función es la de brindar a la gerencia general su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.

**Tiene como tareas :**

* Recepcionar, registrar y distribuir la correspondencia de gerencia.
* Mantener archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
* Atender diariamente las agendas de la Gerencia.
* Recepcionar mensajes telefónicos de gerencia.
* Controlar fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
* Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la empresa conjuntamente con Recursos Humanos.
* Mantener actualizados archivos físicos y la base de datos.
* Realizar una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
* Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortes y amable para que la información sea más fluida y clara.
* Controlar las ventas diarias que tiene el restaurante.
* Llevar un registro de las ventas del día y las comprueba al final del día con el cierre de caja y con el dinero existente en caja.
* Manejar los ingresos y egresos del restaurante para enviárselos al contador

de la empresa.

* Cobrar las órdenes de compra de los clientes y de pasar dichos pedidos para que sean despachados.
* Emitir facturas a los clientes.
* Controlar que estén llenos los frigoríficos de bebidas.
* Verificar que el dinero que recibe y entrega sea la cantidad correcta.
* Mantener su área limpia para atender al cliente.
* Revisar y contar el dinero de la caja.
* Conocer los precios de la carta.
* Verificar que el cliente se encuentre satisfecho.
* Determina la cantidad de dinero sobrante o faltante.
* Entrega el formato de resumen de ventas del día junto con el dinero recaudado al administrador del restaurante.
* Verifica el cuadre de caja con la persona responsable de la administración.
* Delega funciones.
* Atiende quejas y reclamos.
* Atiende sugerencias.

# Políticas y Estrategias.

Reconociendo el liderazgo de Reginaldo restaurante en el interior del país, y apostando al crecimiento personal y general de esta gran familia gastronómica, hemos decidido cumplimentar los requisitos de la norma ISO 9001y obtener dicha certificación, reafirmando una vez más el compromiso de brindarles siempre, a nuestros clientes, lo mejor. Por este motivo hemos desarrollado e implementado una óptima y exigente política de calidad. Queremos ofrecer lo mejor y lo hacemos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Políticas** | **Estrategias** |
| ***Calidad.*** | |
| * El cliente es la mayor prioridad. | * Se analizará al cliente para obtener datos referenciales que le servirá al restaurant a la hora de establecer estrategias de venta. * El restaurant tendrá un libro de quejas para saber las disconformidades del cliente y que pueda aportar un consejo. * Se tendrán siempre presente los consejos u observaciones realizadas por los clientes. |
| * Satisfacción del Cliente. | * Ofrecer una atención amable y personalizada. * Dar información clara y eficaz a cada uno de nuestros clientes sobre el lugar y los productos. * Atender y responder las solicitudes de los clientes. |
| * Garantizar calidad del Producto. | * Exigente control de selección de materias primas/insumos a adquirir. * Se realizará a cada plato el control de calidad previsto. |
| * Almacén y Orden de insumos. | * Al almacenar los insumos los más nuevos deben almacenarse detrás o en la parte inferior de las pilas en los freezers, dejando a los alimentos más viejos más probabilidades de ser usados primeros. * La comida fría debería estar por debajo de los 4,44 grados Cº y la comida caliente por encima de los 60 grados Cº. Cualquier comida que no esté dentro del rango deseado debería tirarse inmediatamente ya que puede generar una intoxicación en los comensales o un mal gusto en la misma. |
| * Profesionalidad del equipo de trabajo. | * Capacitación continua de los RRHH. * Presentación de los empleados; actitud a la hora de tratar con el cliente. * Se establecerán premios para con los empleados para mantenerlos motivados. * Trato único hacia el cliente, equilibrado y preferencia, basado en el respeto y la solidaridad. |
| * Orden, Higiene y Mantención del lugar. | * Todos los elementos a manipular por el cliente y el equipo de trabajo deben ser limpiados y desinfectados. * Los empleados enfermos no podrán concurrir a trabajar para evitar contagios y/o alterar el estado del producto final. |
| * Marketing. | * El empleado tendrá reuniones y capacitaciones mensuales para ofrecerle un mayor abanico de posibilidades a la hora de tratar con el cliente. * Se entregarán tarjetas a los clientes para que referencien el lugar. * Se ofrecerán cupones, promociones a empresas que estén dentro del área. * Se realizará publicidad entregando descuentos en las ferias cercanas. * Se le entregará a los clientes llaveros, stickers y demás merchandising para promocionar el lugar. * Se promocionará el lugar en distintas redes sociales. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

# Recursos Informáticos.

El restaurant cuenta actualmente con 1 PC de escritorio (Pentium 4 2.4Ghz, 1GB RAM DDR 400Mhz, HD 160GB IDE) con SO Windows XP en donde realiza la contabilidad mediante Excel 2007.  
No posee conexión a internet de ningún tipo.

# Descripción del Procedimiento.

Previo a la presencia de los clientes se debe prepara el salón realizando diferentes actividades:

Limpieza:  
Los encargados de limpieza deben limpiar el piso y cada ventana del salón para que al momento de la llegada de los comensales el restaurante tenga una apariencia de limpieza y una buena luminosidad.

Además se deben limpiar las mesas, sillas, marcos de cuadros, chicles con agua liberando el salón cualquier desecho o bacteria que tengan.

Para realizar una reserva, los clientes deben comunicarse telefónicamente o por correo electrónico con el restaurante, e informar la cantidad de comensales que serán , día y hora que asistirán, nombre de uno de los responsables de la reserva, y un número de comunicación ante cualquier eventualidad por parte del establecimiento. Una vez que el cliente se contactó, el administrador es el encargado de responder telefónicamente o por correo esa reserva realizada por el cliente.

Una vez que la reservas sean validadas se deben preparar todas las mesas correspondientes, con los platos, vasos, y los cubiertos (cuchara, cuchillo, tenedor) deben estar envueltos en servilleta para dar una impresión de limpieza y formalidad al cliente al que posee una reserva y los que no.

Al momento de la llegada de los comensales al restaurante, un mozo los recibe y les consulta cuantos comensales son y si poseen una reserva correspondiente, en el caso de que exista, se los acompaña hasta la mesa que se preparó con anterioridad, y si no poseen una reserva, primero el mozo chequea que existan mesas disponibles, en el caso de que exista, los acompaña hasta la mesa que cumpla con la cantidad de comensales, en el caso de que no haya lugar en ese momento se le informa al cliente si desea esperar , en el caso de que su respuesta sea afirmativa deberá hacer fila junto con los comensales que están a la espera de una mesa, cuando llegue el turno del cliente siguiente en la fila, el mozo los busca y le asigna la mesa correspondiente. Una vez llegado a la mesa, el mozo debe acercarles la carta (misma es chequeada anteriormente por el administrador del lugar con el fin de corroborar que lo que se muestra en la carta se posee en stock en el establecimiento), en donde el cliente va a poder ver cuáles son los platos del día, comidas especiales, platos familiares, parrilladas, bebidas con o sin alcohol, postres, entre otros.

Después de pasar un tiempo apropiado (aproximadamente 7 minutos) –o recibir la llamada del cliente-, el mozo debe acercarse para tomar el pedido; Lo anota en su libreta.

Una vez realizado el pedido, el mozo lleva la hoja de su libreta con el pedido, y lo deriva al sector de producción.

El mozo busca las bebidas que solicitó el cliente (en el caso de que haya solicitado),se las acerca en el momento conjuntamente con los vasos faltantes (si es que la cantidad de clientes es mayor a la de la meza que estaba preparada para recibir), y sirve a cada uno de ellos la respectiva bebida que haya pedido y desee.

En el área de producción, el encargado de esta área recibe la hoja con el pedido del cliente que fue traída por el mozo, y se lo entrega al ayudante que se encuentre libre en ese momento, en el caso de que ninguno este libre, se lo deja por orden de pedido en la mesa de pedidos, y luego de que el ayudante se desocupe, busca el próximo pedido a realizar, finalmente se realizar el proceso de producción del producto correspondiente.

El proceso de producción, es la división de las operaciones del restaurante en diferentes actividades, que tiene como fin llevar producto terminado al comensal; es decir, hacer la transformación de la materia prima o insumos, en alimento o bebida.

El proceso se divide en dos  etapas fundamentales: etapa de producción y etapa de pre-producción, que se refieren principalmente al estado higiénico y de preparación en el que se encuentra el alimento en cada una de ellas

En la etapa de pre-producción, el alimento permanece tal como fue entregado por el proveedor sin haberle realizado ningún proceso anterior, mientras que en la etapas de producción ya han sufrido un proceso de transformación y son generalmente las que dan el frente al comedor.

En el proceso de producción se recibe por parte del mozo el pedido del cliente, si en el pedido figura que la comida contiene carne se busca la misma en el sector congelados de la cocina y se retira el insumo correspondiente, si contiene alguna salsa, se retira del sector heladeras de la cocina la salsa correspondiente, si la misma requiere alguna preparación especial se realiza la misma en el momento , sino se la añade a la comida correspondiente, si se trata de una comida con pastas, las mismas se las retiran del sector congelados y se las deja hirviendo aproximadamente 10 minutos, y se las añade al plato correspondiente , si es menú del día los platos ya se encuentran preparados y listos para ser entregados a los comensales, si es un postre se prepara retirando los insumos correspondientes del sector cocina, en el caso de que pierdan su temperatura se los calienta nuevamente en el horno aproximadamente unos 5 minutos.

El retiro de desperdicios y el lavado de equipo corresponden a la etapa que podría denominarse post-producción. Es importante que las áreas que comprenden las etapas de pre-producción se encuentran totalmente aisladas de las zonas de producción para evitar problemas de higiene relacionados con las contaminaciones cruzadas.

Cuando el/los productos pedidos por el cliente ya se encuentran listos, el encargado de producción va dejando los mismo en la mesa de pedidos completados conjuntamente con un numero de mozo .

Cuando el mozo se acerca a buscar el pedido, el mismo retira los que le corresponden y lleva a la mesa asignada.

Al momento de que el mozo va a acercar el pedido a los comensales, pide permiso y sirve comensal por comensal el plato correspondiente a cada uno de ellos.

En el caso de que el/los comensales quieran pedir más bebida o algún aderezo en particular pueden hacerlo en ese momento o cuando deseen.

Cuando los comensales hayan finalizado su comida, el mozo se acerca y les consulta si les apeteció la comida, todo como para entrar en un buen clima y que se sientan a gusto con el restaurante. En ese momento también consulta si desean ver nuevamente la carta por si se les apetece un postre, en el caso de que los comensales respondan que sí, el mozo con las cartas en las manos se las distribuye a los comensales, espera aproximadamente unos 6 minutos y se dirige a corroborar el/los pedidos de postre del cliente, anota en su libreta el pedido y se dirige al sector de producción para informar el pedido y se realiza nuevamente el proceso de producción. En caso de que no deseen, deja las cartas en el lugar correspondiente, alza los platos de la mesa y consulta el medio de pago que va a utilizar el cliente. El mozo dirige los platos retirados hacia el área de limpieza, para su posterior lavado y secado de los mismos para los próximos clientes que asistan al restaurante.

El mozo se dirige al sector CAJA, en donde informa el pedido del cliente que anoto en su libreta, y el encargado de caja calcula el monto final. El mozo informa al cliente el monto final , y consulta el medio de pago; si es con tarjeta de crédito o débito, se solicita la tarjeta y el documento del titular de la misma, si es en efectivo, se le acerca el ticket de venta que el mozo pidió en el sector de caja, se da el mismo caso también para el pago con tarjeta de crédito y débito, con la diferencia que al momento de pagar con tarjetas, el mozo debe hacer firmar el comprobante de la compra al cliente para garantizar que el cliente realmente realizo la compra .

El mozo hace entrega del ticket de compra al cliente.

Al momento de que los comensales se retiran del establecimiento , se procede a la limpieza post- servicio, en el cual se debe alzar absolutamente todo lo de la mesa incluido platos , vasos, cubiertos, mantel( en el caso de que el mismo se encuentre en malas condiciones), servilletas, salsas, aderezos, y aquellos elementos que sean desechables se deben depositar en la basura que se encuentra en el área de limpieza, y aquellos elementos que son reutilizables como los platos, vasos, cubiertos, se los dirige al sector limpieza para el lavado y secado de los mismos.

El mozo es el encargado de que la mesa que se desocupo quede en óptimas condiciones con los elementos correspondientes, limpios y en buen estado para que al momento de la llegada de nuevos comensales la mesa se encuentre en estado de ser servida.

# Problemas.

* Inadecuada planificación de tareas de trabajo.
* Personal insuficiente que abastezca a la clientela.
* No están delimitados rangos ni sectores.
* No se cuenta con personal extra para temporadas altas o cuando por la alta

rotación de personal se requiera de un nuevo colaborador.

* Índices de sobras no registrados.
* Incorrecta clasificación de desperdicios.
* Higiene y sanitación del salón de servicio inadecuado.
* Mala planeación de producción.
* Se carece de un historial de ventas.
* Cantidades de producción mal estimadas.
* No existe un horario de tiempos para realizar los menús.
* Inadecuada planificación y organización de tareas al equipo de trabajo.
* Excedentes de producción.
* No se registran ingresos y egresos de caja
* No existe un registro de clientes habituales
* No se registra el horario de ingreso de los empleados de la empresa
* Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.
* Falta de seguridad laboral.
* Mal organizados los alimentos congelados. Contaminación cruzada.
* Materia prima mal procesada.
* Higiene y sanitación del área de lavar platos inadecuados.
* Los productos de limpieza están mezclados con los alimentos.
* Desconocimiento de temperaturas adecuadas para manipular alimentos.
* Mala ventilación en el área del gas.
* Frigoríficos de bebidas sucios.
* El personal de caja almuerza en su lugar de trabajo frente a los clientes.
* La persona que trabaja en caja no promociona ni ofrece los platos del menú a los clientes sólo se limita a tomar la comanda que le solicitan.
* Inadecuado manejo de porciones al momento del despacho.
* Falta de iluminación alternativa.
* No se controla la calidad de la mercadería.
* No existe planificación para realizar las compras.

# Requerimientos.

Restaurant:

* Se podrá registrar el personal del restaurant para almacenar su información personal.
* Se registrarán los cargos pertenecientes al personal para asignar privilegios sobre el sistema.
* Se podrán registrar las propinas para c/mozo y guardarlas en un fondo común.
* Se podrán registrar los productos entrantes y utilizados para llevar un mejor conteo de stock.
* Se podrán registrar las mesas que disponga el restaurant y ubicarlas en un mapa para poder tener una mejor visión del mismo; desde la cual se podrán consultar los pedidos realizados.
* Se podrá consultar el stock de los productos.
* Se podrán emitir informes de ventas y compras realizadas, así como los movimientos de la caja.
* Se podrá visualizar en una Agenda los eventos, visita de proveedores, reservas, etc.

Clientes:

* Se podrán registrar los clientes que visiten el restaurant.
* Se podrán consultar y listar los clientes para visualizar su información.
* Se podrán registrar las ventas realizadas a los clientes.
* Se podrán registrar los pedidos realizados por el cliente, también modificarlos y cancelarlos.
* Podremos consultar los pedidos realizados ante cualquier duda.

Proveedores:

* Se podrán registrar los proveedores y los horarios en los que trabaja para poder contactarse y saber cuándo realizar los pedidos o recibirlos.
* Se podrán registrar las compras realizadas a los proveedores.
* Se podrá consultar el saldo a favor y en contra que se tenga con cada proveedor.
* Cada el tiempo deseado se emitirá un listado con los productos faltantes, de el cual se podrá elegir los que se vayan a comprar y así generar el pedido para cada cliente.
* Se podrán registrar los rubros a los que pertenezcan los productos para facilitar la búsqueda y mantener el orden de los mismos.

Caja:

* Se registrarán las formas de Pago con las que trabaje el restaurant.
* Se registrarán los cobros y los pagos realizados.
* Se generarán y emitirán los tickets correspondientes a cada venta.

# Propuesta.

## Debilidades

* Baja insonorización del salón no permitiendo la conversación entre los comensales.
* Dificultad de planificación de necesidades de personal .
* Funciones de gerencia no cubiertas en su totalidad.
* Dificultad para encontrar personal con experiencia y cualificación suficientes
* Deficiencias en la gestión de compras .
* Ausencia de estándares de calidad.
* Promoción comercial insuficiente y poco planificada.
* Falta de presencia en internet e infrautilización de las herramientas disponibles.
* Gestión de quejas deficiente.
* Cierre de caja con faltantes de dinero
* Sin control de stock
* Clientes insatisfechos.
* Deficiencias en la secuenciación de comandas .
* Ausencia de clientela habitual .
* Ausencia de relaciones públicas .
* Sistema informático que no abarca todas las necesidades

## Amenazas.

* La crisis actual está generando un descenso del consumo de tendencia creciente
* El elevado nivel de desempleo está reduciendo el poder adquisitivo de los consumidores
* Existe una rivalidad cada vez mayor en la competencia de destinos turísticos
* alternativos
* Alta incertidumbre económica, no se descartan nuevas subidas de impuestos
* Caída del número anual de visitas a restaurantes del consumo interno
* Bajo coste de cambio de los clientes
* Alta rivalidad competitiva

## Oportunidades

* Tradición hostelera nacional, lo que hace que haya mucho turismo gastronómico
* Córdoba es una de las regiones donde existe un hábito de consumir servicios de
* restauración fuera del hogar.
* Legislación laboral favorable
* Turismo internacional que mantiene buenas previsiones de crecimiento
* Nuevos canales de venta, nuevas tecnologías, nuevos mercados
* Creación de un sistema informático que cumpla con las necesidades del gerente de la empresa.
* Nuevas tecnologías desarrolladas que permiten incrementar la productividad

## Propuesta a partir de las Debilidades

* Ofrecer productos de mayor atracción en épocas de baja demanda.
* Dar formación a los usuarios de la aplicación informática para aprovechar todo su potencial.
* Incorporar la información de la aplicación informática al proceso de toma de
* decisiones.
* Valorar proyecto de insonorización del salón.
* Valorar el reposicionamiento de los elementos productivos para no entorpecer el paso de clientes.
* Diseñar un sistema de manejo de empleados.
* Diseñar un sistema de previsión de demanda.
* Diseñar un sistema de necesidades de personal ajustado a demanda prevista.
* Valorar la contratación de un gerente con las habilidades y formación necesarias.
* Valorar la creación de un puesto de trabajo que desarrolle las tareas de limpieza
* Diseñar un plan de formación para el personal contratado
* Mejorar los procesos de selección de personal
* Mejorar el sistema de gestión de compras definiendo estándares de calidad y precio y seleccionando proveedores
* Diseñar un plan específico para la gestión de las redes sociales, en concordancia con los objetivos comerciales y estratégicos
* Valorar la posibilidad de situar a un empleado en la puerta principal para mejorar la atención de los clientes recién llegados

## Análisis y propuesta de mejora

* Fomentar la reserva de mesa por parte del cliente.
* Diseñar un sistema de gestión de quejas, contabilizando la cantidad y los motivos de las mismas.
* Estudiar la oferta, imagen y servicio de los competidores de mayor éxito en servicio a la carta para detectar deficiencias en nuestra política de producto precio.
* Valorar la posibilidad de concentrar la secuenciación de comandas en una sola persona
* Valorar la posibilidad de utilizar el programa informático para emitir las comandas
* Fidelizar a los clientes para conseguir una clientela habitual que disminuya la incertidumbre en la demanda y fomente la comunicación con clientes potenciales

Objetivos.  
Brindar información para la Compra, Venta y Stock del restaurant incorporando la gestión de Caja.

Límites.  
Desde el registro de Personal hasta la emisión de informes para la gerencia general.

Alcances.

1. Registrar Personal
2. Consultar Personal
3. Listar Personal
4. Registrar Cargos
5. Consultar Cargos
6. Listar Cargos
7. Registrar Pedidos
8. \* Modificar/Agregar Pedido, Devolución.
9. Consultar Pedido
10. Listar Pedidos
11. Cancelar Pedido
12. Registrar Pedido Entregado.
13. Registrar Medios de Pago
14. Registrar Cobro Efectivo
15. Registrar Cobro Tarjeta Débito ($, u$s, €)
16. Registrar Cobro Tarjeta Crédito ($, u$s, €)
17. Generar Ticket.
18. Generar Recibo.
19. Consultar Cobros.
20. Listar Cobros.
21. Registrar Clientes
22. Consultar Clientes
23. Listar Clientes
24. Registrar Proveedores
25. Consultar Proveedores
26. Listar Proveedores
27. Consultar Saldo a favor/en contra con Proveedores.
28. Registrar horario Proveedores.
29. Generar listado de Productos faltantes
30. Generar Pedidos de faltantes
31. Registrar Producto entrantes
32. Registrar Producto utilizados
33. Registrar Pago en Efectivo.
34. Registrar Pago con Cheque.
35. Registrar Pagos
36. Consultar Pagos
37. Listar Pagos
38. Registrar Facturas recibidas.
39. Registrar Mesas y Sillas.
40. Listar Mesas y Sillas.
41. Agregar Mesas.
42. Eliminar Mesas.
43. Registrar Productos.
44. Registrar Rubro.
45. Consultar Productos
46. Listar Productos
47. Registrar Stock
48. Registrar Unidades mínimas por Producto
49. Listar Stock
50. Listar Ventas
51. Emitir Informe de Ventas (Hs, día, etc.)
52. Listar Compras
53. Emitir Informe de Compras (Hs, día, etc.)
54. Listar Movimientos de Caja.
55. Listar Cobros
56. Listar Pagos
57. Generar Agenda.
58. Registrar propinas a Fondo Común.
59. Registrar Reservas
60. Consultar Reservas.
61. Listar Reservas
62. Registrar Eventos
63. Consultar Eventos
64. Listar Eventos.

# Estudio de Factibilidad.

Después de definir la problemática presente y establecer las causas que ameritan de un nuevo sistema hecho a medida, es pertinente realizar un estudio de factibilidad para determinar la infraestructura tecnológica y la capacidad técnica que implica la implantación del sistema en cuestión, así como los costos, beneficios y el grado de aceptación que la propuesta genera en el restaurant. Este análisis permitió determinar las posibilidades de diseñar el sistema propuesto y su puesta en marcha, los aspectos tomados en cuenta para este estudio fueron clasificados en tres áreas, las cuales se describen a continuación:

## Técnica.

La Factibilidad Técnica consistió en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización. Este estudio estuvo destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del sistema propuesto y de ser necesario, los requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para el desarrollo y puesta en marcha del sistema en cuestión.   
De acuerdo a la tecnología necesaria para la implantación del Sistema, se evaluó bajo dos enfoques: Hardware y Software.

Software:  
Actualmente el restaurant cuenta con un programa de gestión llamado Mr. Comanda corriendo sobre Windows XP.

Mínimamente para el nuevo sistema se usará Windows 7, ya que Windows XP dejó de tener soporte este mismo año y no contará con las actualizaciones de seguridad que si obtiene Windows 7 con mucha frecuencia, algo esencial para un sistema de tal envergadura y que debe contar con mucha seguridad debido al manejo de información del restaurant.

Hardware:  
En cuanto al Hardware actualmente el restaurant cuenta con solo 1 PC de características: Pentium4 2.4Ghz, 1GB RAM DDR, HD 160GB IDE.  
El servidor donde debe estar instalado el sistema propuesto, debe cubrir con los siguientes requerimientos mínimos:

* Procesador: Intel I7 4770k
* Motherboard: Cualquiera que soporte los demás componentes.
* RAM: 8GB DDR3 1866Mhz
* Disco Duro: 1TB Caviar Black 7200rpm x 2.
* Fuente: 600w Reales.
* Tarjeta de Red.
* Tarjeta de Vídeo.
* Monitor 17”.
* Teclado.
* Mouse.
* Unidad de Protección UPS.

Las terminales que tendrán el sistema y trabajarán en conjunto con el servidor deberán poseer como mínimo estos componentes.

* Procesador: AMD FX 4300
* Motherboard: Cualquiera que soporte los demás componentes.
* RAM: 2GB DDR3 1600Mhz
* Disco Duro: 320GB Caviar Blue.
* Fuente: 450w.
* Tarjeta de Red.
* Tarjeta de Vídeo.
* Monitor 17”.
* Teclado.
* Mouse.

Evaluando el hardware existente y tomando en cuenta la configuración mínima necesaria, el restaurant requirió realizar inversión inicial para la adquisición de nuevos equipos, y deshacerse de los equipos existentes, ya que los mismos no cumplían con los requerimientos mínimos establecidos para la puesta en funcionamiento del sistema propuesto, además hay que agregar que estos componentes solicitados se encuentran en el mercado actualmente a unos precios bajos.

## Económica.

A continuación se presenta un estudio que dio como resultado la factibilidad económica del desarrollo del nuevo sistema de información. Se determinaron los recursos para desarrollar, implantar, y mantener en operación el sistema programado, haciendo una evaluación donde se puso de manifiesto el equilibrio existente entre los costos intrínsecos del sistema y los beneficios que se derivaron de éste, lo cual permitió observar de una manera más precisa las bondades del sistema propuesto.

## Análisis Costos-Beneficios

Este análisis permitió hacer una comparación entre la relación costos del sistema actual, y los costos que tendría un nuevo sistema, conociendo de antemano los beneficios que la ciencia de la Informática ofrece.

Como se mencionó anteriormente en el estudio de factibilidad técnica, el restaurant necesitaba actualizar su equipamiento para la puesta en marcha del sistema, por lo cual el desarrollo de la propuesta necesitó de una inversión inicial.

A continuación se presenta un resumen de los costos intrínsecos del sistema propuesto y una lista de los costos que conlleva implantar el mismo, y los costos de operación. Luego a través de un análisis de valor se determinaron los beneficios que no necesariamente para el nuevo sistema son monetarios o cuantificables.   
El resumen del análisis costos - beneficios se definieron a través de una comparación de los costos implícitos, tanto del sistema actual como del propuesto y su relación con los beneficios expresados en forma tangible.

## Costos del Sistema Actual:

### Costos Generales.

Los gastos generales se encuentran representados o enmarcados por todos aquellos gastos en accesorios y el material de oficina de uso diario, necesarios para realizar los procesos, tales como lapiceras, papel para notas, cartuchos para impresoras, papel para embalaje, marcadores y otros.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gastos Generales** | **Costo ($ por unidad)** | **Consumo Mensual (Cantidad)** | **Precio Total** |
|  |  |  |  |

### Costo de Personal.

En este tipo de gasto se incluyen los generados por el recurso humano, bajo cuya responsabilidad directa esta la operación y funcionamiento del sistema.

## Costos del Sistema Propuesto:

### Costos de Hardware y Software.

Considerando que el restaurant no contaba con el equipamiento adecuado para el nuevo sistema, debió adquirir equipos y recursos técnicos necesarios para la implementación del mismo, por ende fue requerida una inversión inicial. Esta situación fue considerada con anticipación por lo que para la fecha propuesta para entrega del sistema el equipamiento estaba debidamente instalado y preparado; Esto agilizó las tareas de implementación.

### Costo de Personal.

El sistema propuesto no incluyó variaciones en cuanto al personal bajo cuya responsabilidad está la operación y/o funcionamiento del sistema. El equipo de desarrollo no generó inversión, ya que por ser un proyecto elaborado como tesis, el personal encargado de impulsar el mismo, no implicó gasto alguno; aspecto que favoreció aún más el proyecto en cuestión, pero cabe destacar que al automatizar los procesos de seguimiento y control, se reducen y se aligeran las cargas laborales del personal que normalmente dedicaba su jornada laboral a atender exclusivamente funciones relacionadas con estos procesos, y por ende puede emplear el tiempo que se ahorran con el sistema propuesto en otras actividades dentro del restaurant, optimizando de esta manera el funcionamiento del mismo. Este ahorro de tiempo se estima en cuatro (2) horas diarias que se convierten en 40 horas mensuales. En términos monetarios, la automatización y agilización de los procesos de seguimiento y control se convierten en ingresos extras al poder atender más usuarios mejorando la calidad y dedicación a cada uno.

Los costos se reducen en un mínimo, sin embargo, los beneficios del sistema propuesto están orientados a mejorar el control y velocidad en los procesos del sistema. El Sistema de Información producirá sustancialmente beneficios en el restaurant.

## Beneficios Tangibles.

Los beneficios tangibles aportados por el sistema propuesto están dados por los siguientes aspectos:

* Reducción de costos en papelerías, mantenimiento y espacio físico.
* Ahorro en suministros para los equipos empleados.

## Beneficios Intangibles.

Entre los beneficios intangibles del sistema propuesto se pueden incluir:

* Optimizar las actividades dentro del restaurant, aumentando la productividad del personal que trabaja en el mismo, repercutiendo por ende en las ventas y calidad de sus procesos.
* Un control y seguimiento de los activos del restaurant, que permite un mejor y más efectivo empleo de los recursos, tanto materiales como financieros.
* La flexibilidad al manejar gran volumen y diversidad de información con rapidez, oportunidad y precisión, lo que ofrece una mejor herramienta de trabajo al personal, que facilitará sus labores.
* Generar información más eficiente y confiable, que sirva de apoyo a la toma de decisiones.
* Mejor capacidad de búsqueda y actualización de información, reduciendo la fuerza de trabajo en el proceso y control de recursos.
* Mayor y mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos instalados.
* Capacidad de registrar y almacenar “automáticamente” datos de los registros, estandarizando el mantenimiento de los registros, lo que implica un aumento de la capacidad y seguridad de almacenamiento de registros.

## Relación Costo-Beneficio.

El Análisis Costo-Beneficio presenta grandes ventajas para el restaurant. El mismo debió adquirir los recursos técnicos necesarios (hardware y software) para el desarrollo e implantación del nuevo sistema.

De igual manera, el nuevo sistema trae mejoras significativas para el normal desenvolvimiento de las actividades dentro del restaurant, reduciendo de esta manera el tiempo de procesamiento y generación de la información, disminuyendo las cargas de trabajo a los empleados, ya que la velocidad de procesamiento, veracidad y confiabilidad de los procesos y resultados serán los deseados.   
Con la implantación del nuevo sistema automatizado, el beneficio más significativo que se adjudicaría la organización sería la información, convirtiéndose de esta manera en la herramienta más poderosa y versátil con que ésta cuente.   
Es muy importante destacar que en esta nueva era de la informática, mejor conocida como la “Era de la Información”, este recurso es la herramienta de competitividad más utilizada por las organizaciones, y en cualquier caso, tenerla al alcance y en forma oportuna, podría significar ahorro, tanto de tiempo como de dinero.

Además debe tomarse en cuenta el valor que la información tiene en los actuales momentos, siendo el punto de apoyo en el proceso de la toma de decisiones, las organizaciones que han alcanzado el éxito, se debe en gran parte que esta han otorgado el verdadero valor que debe tener la información dentro de sus procesos.   
Con la puesta en marcha de este proyecto se logrará optimizar los procesos que involucra la gestión de la información dentro del restaurant, reduciendo de esta manera el empleo de recursos, tanto materiales como humanos, permitiendo obtener una información segura y confiable, dirigida a la consecución de los objetivos y agilizar la toma de decisiones.

Por otra parte un sistema de información debe contribuir a aumentar la capacidad, el control, la comunicación, disminuir los costos y obtener una ventaja competitiva. Esto recaerá en la disminución de actividades redundantes, proporcionando agilidad en el desempeño de las actividades a un gran número de las áreas involucradas.

## Operativa.

La Factibilidad Operativa permite predecir, si se pondrá en marcha el sistema propuesto, aprovechando los beneficios que ofrece, a todos los usuarios involucrados con el mismo, ya sean los que interactúan en forma directa con este, como también aquellos que reciben información producida por el sistema.

Por otra parte, el correcto funcionamiento del sistema en cuestión, siempre estará supeditado a la capacidad de los empleados encargados de dicha tarea.   
La necesidad y deseo de un cambio en el sistema actual, expresada por los usuarios y el personal involucrado con el mismo, llevó a la aceptación de un nuevo sistema, que de una manera más sencilla y amigable, cubra todos sus requerimientos, expectativas y proporciona la información en forma oportuna y confiable. Basándose en las entrevistas y conversaciones sostenidas con el personal involucrado se demostró que estos no representan ninguna oposición al cambio, por lo que el sistema es factible operacionalmente.

En el proceso de adiestramiento se detallaron los aspectos de actualización, conocimientos y nuevas formas en el procesamiento de transacciones que representan el manejo del nuevo sistema.

Con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento del sistema y que este impactara en forma positiva a los usuarios, el mismo fue desarrollado en forma estándar a los sistemas existentes, presentando una interfaz amigable al usuario, lo que se traduce en una herramienta de fácil manejo y comprensión, tanto las pantallas como los reportes serán familiar a los operadores, contando con la opinión de los mismos para cualquier modificación del sistema.

# El Proceso Unificado Está Dirigido por Casos de Uso.

El objetivo del proceso unificado es guiar a los desarrolladores de la implementación y distribución eficiente de sistemas que se ajustan a las necesidades de los clientes. Eficiencia que se mide en términos de coste, calidad, y tiempo de desarrollo.

## Modelo de Casos de Usos.

Dirigir el proceso de desarrollo en su totalidad. El modelo de casos de uso ayuda al cliente, a los usuarios y a los desarrolladores a llegar a un acuerdo sobre cómo utilizar el sistema .

## Modelo de Análisis

El objetivo es realizar los casos de uso de una forma económica de manera que el sistema ofrezca un rendimiento adecuado y pueda evolucionar en el futuro. Sirve como entrada, tiene como especificación detallada que va incrementando conforme vaya saliendo modelos nuevos este se transforma en modelo de diseño, aun que es un modelo con entidad propia.

## Modelo de Diseño.

El modelo de diseño es jerárquico las relaciones son las habituales en UML: asociaciones, generalizaciones y dependencias.

El modelo de diseño tiene identidad propia y está compuesta por clasificadores. Éste se crea utilizando el modelo de análisis como entrada principal pero se adapta al entorno de implementación elegida.

Debe adaptarse para reutilizar sistemas heredados.

El modelo de análisis sirve como primera aproximación del modelo de diseño funciona como esquema de implementación.

El diseño de un subsistema es descendente y ascendente.

Ascendente porque los desarrolladores proponen subsistemas basados en clases ya identificadas.

Descendente debido a que el arquitecto identifica los subsistemas de más alto nivel y las interfaces antes de que se hayan identificado las clases.

## Modelo de Implementación.

A partir del modelo de diseño durante el flujo de trabajo de implementación desarrollamos lo necesario para obtener un sistema ejecutable.

## Modelo de Prueba.

Los ingenieros prueban que el sistema implemente la función. Se verifica que el sistema implementa correctamente su especificación.

Un caso de prueba es un conjunto de entradas de prueba, condiciones de ejecución y resultados esperados, desarrollados para un objetivo concreto.

# El Proceso está Centrado en la Arquitectura.

Un proceso centrado en la arquitectura da una perspectiva del sistema completo , todos los empleados deben estar de acuerdo con ella.

Describe los elementos más importantes del sistema.

El primer objetivo de la fase de elaboración es construir una arquitectura sólida que sirva de base para construir el sistema.

El conjunto de todas las vistas representa a la arquitectura. Cada vista es una perspectiva diferente del sistema.

La arquitectura se utiliza para dividir el proyecto en clases y facilitar su reutilización

Compresión del sistema

Todos las personas que trabajen en el desarrollo del sistema deben comprenderla lo cual es un reto difícil porque operan en entornos complejos y al dividirlos en mini proyectos es difícil coordinarlos.

Mientras más grande sea el proyecto habrá mayor sobrecarga en la comunicación entre los distintos desarrolladores; para ello se divide el sistema en subsistemas donde cada uno tendrá un responsable. También es importante tener interfaces bien definidas.

## Evolución del sistema

Un sistema grande evoluciona con el tiempo incluso durante su desarrollo, o sea, sufrirá futuras modificaciones (nuevos casos de usos). Si el sistema es flexible (tolerable a cambios) dichas modificaciones no deben causar resultados inesperados. Las arquitecturas de sistemas pobres deben ser parcheadas hasta el final y su coste es grande e innecesario.

La arquitectura se ve condicionada por:

* Los casos de usos más importantes .
* El producto software que se desea desarrollar.
* Los productos de capa media que se van a utilizar.
* Sistemas heredados a utilizar.
* Estándares y políticas corporativas.

## Requisitos no funcionales.

La arquitectura del sistema se desarrolla en fase de elaboración juntos con los casos de usos más importantes. Una vez que se tiene una arquitectura estable se realiza el resto de los casos de uso (los menos relevantes) que por lo general se basan en los requisitos de los clientes y usuarios.

El valor de costo de nuevos casos de usos se reflejan según la arquitectura del sistema.

La arquitectura guía los casos de uso: Mientras más se conozca la arquitectura mejor se hará la captura de requisitos para desarrollar los casos de usos.

Cada vez que se quiera implementar un conjunto de Casos de Usos al sistema, lo ideal es ampliar la arquitectura para darles soporte. Dicha ampliación se realiza una vez por cada iteración.

Entonces los Casos de Usos ayudan a tener una arquitectura cada vez mejor.

La arquitectura se desarrolla mediante un conjunto de iteraciones, principalmente en fase de elaboración. El resultado de esta fase es una línea base de la arquitectura (llamado también esqueleto del sistema) que consta de poco software.

Sirve para guiar a los desarrolladores durante ciclo de vida actual y como base para el futuro.

Teniendo una arquitectura estable, la descripción de ésta también será estable.

# El Proceso Unificado es Iterativo e Incremental.

Una iteración es un mini proyecto donde se tiene como resultado una versión interna.

Las Fases están divididas en N iteraciones. Estas fases son:

Inicio: Es hacer análisis del negocio y reducir los riesgos más importantes.

Elaboración: Obtener línea base de la arquitectura, capturar requisitos, reducir demás riesgos.

Construcción: Desarrollar el sistema entero. Ofrecer funcionalidad operativa a clientes.

Transición: Tener el producto preparado para la entrega. Se enseña a los usuarios a utilizar el software.

Cada iteración se analiza cuando termina y se ven si cambiaron o aparecieron nuevos requisitos que modificarán a la siguiente iteración.

Prueba de regresión: Sirve para ver si han fallado iteraciones anteriores. Se aplica al antes de terminar con la iteración actual.

En las primeras iteraciones se realiza:

* Determinación del ámbito del proyecto.
* Eliminación de riesgos críticos.
* Creación de la línea base de arquitectura.
* Se deben dominar los requisitos, el problema y los riesgos que pueden surgir.

En las iteraciones posteriores:

* Se reducen los riesgos menos graves
* Se implementan componentes.
* Se añaden incrementos hasta llegar a la versión final (para el cliente).

El ciclo de vida de un proyecto se divide en mini proyectos que son iguales a una iteración, cada una compuesta por sus respectivos flujos de trabajo (requisito, análisis, diseño, implementación, prueba).

El jefe de proyecto es quien se encarga de ordenar las iteraciones.

No es una iteración cuando:

* Si el desarrollador pasa del ciclo de inicio al de elaboración.
* Sin resolver los riesgos más críticos.
* Sin establecer una línea base de la arquitectura.
* Sin implementar los casos de usos importantes.

La iteración NO es aleatoria. Sirve como herramienta; para que los directores controlen el proyecto y reduzcan los riesgos que puedan amenazar al principio del ciclo de vida.

## ¿Por qué un desarrollo iterativo e incremental?

Con método iterativo los directores se encargan de ver al final de cada iteración.

Si hubo un incremento y se han resueltos los problemas, entonces autorizará a los desarrolladores a seguir con la siguiente iteración.

Si el éxito fue parcial, se ampliará la iteración hasta poder cumplir con lo requerido.

Si el resultado es negativo puede llegar a cancelarse el proyecto.

En las primeras iteraciones se conocen mejor los requisitos, riesgos y soluciones. Las iteraciones siguientes nos van a dar como resultado incrementos aditivos que terminan en una versión externa.

La planificación y trabajo de una iteración empieza cuando la anterior se está por entregar.

Entonces el resultado de cada iteración va a representar un incremento en el proyecto