

PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS  
ÓPTIMOS NECESARIOS PARA MAYOR EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO EN CÁZALAS

NATALIA BARRETO MARTINEZ

INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO  
TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL  
MEDELLIN

2022

PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS  
ÓPTIMOS NECESARIOS PARA MAYOR EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO EN CÁZALAS

AUTOR

NATALIA BARRETO MARTINEZ

FRANK MARIN ZAPATA

MAESTRÍA EN GERENCIA

INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO

TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL

MEDELLIN

2022

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de grado a mi madre y mis abuelos sin ellos no lo hubiese logrado. Sus oraciones, consejos y bendiciones a lo largo de mi vida me protegen y me ayudan a ir por el mejor camino, les entrego mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor, los amo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su misericordia, por haberme permitido estar donde estoy.

A la primera persona que le quiero agradecer es a mi madre por haber ayudado a proporcionarme una mejor educación y lecciones de vida, a ella por hacerme ver la vida de forma diferente y confiar en mis decisiones.

A mis docentes que sin su ayuda y conocimiento no estuviera hoy escribiendo esta página dedicatoria.

A mis compañeros de clase, con los que he compartido grandes momentos.

A mis amigos. Por siempre estar a mi lado.

A todos mis familiares por su apoyo.

En especial a mis abuelos y hermanos, por haberme aportado algo desde mi niñez.

A todas esas personas que están cerca y directa o indirectamente aportando a mi vida.

## CONTENIDO

<b>GLOSARIO</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>INTRODUCCION</b>	1
<b>1. EL PROBLEMA</b>	2
<b>1.1 PREGUNTA PROBLEMATIZADORA</b>	2
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	3
<b>3. OBJETIVOS</b>	4
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b>	4
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	4
<b>4. REFERENTES TEORICOS</b>	5
<b>4.1 Logística</b>	5
<b>4.2 Servicio al cliente</b>	7
<b>4.3 Estandarización</b>	10
<b>5. METODOLOGÍA</b>	12
<b>6. RESULTADOS</b>	13
<b>6.1 Cumplimiento del primer objetivo</b>	13
<b>6.2 Cumplimiento del segundo objetivo</b>	16
<b>6.3 Cumplimiento del tercer objetivo</b>	20
<b>7. RECOMENDACIONES</b>	25
<b>8. CONCLUSIONES</b>	26
<b>Bibliografía</b>	27
<b>ANEXOS</b>	28

## GLOSARIO

**Clientes:** Es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución.

**Comandas:** Es un papel que se utiliza en los restaurantes, donde la persona encargada de rellenarla, por lo general, un camarero, anota el pedido de los platos y bebidas que ha pedido una mesa.

**Eficiencia:** Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. ... En conclusión, la eficiencia es la correcta utilización de recursos disponibles para la obtención de resultados o lograr los objetivos planteados.

**Microempresa:** Las microempresas son todos aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos y representan el 95 por ciento del total de las empresas y el 40 por ciento del empleo en el país; además, producen el 15 por ciento del Producto Interno Bruto.

**Pantallas táctiles:** Es aquella que permite la interacción a través de un toque por parte del usuario. Esto quiere decir que las personas pueden tocar la superficie de la pantalla para interactuar con el aparato en cuestión.

**Plancha (parrilla):** Los alimentos puestos sobre la placa de metal reciben el calor y se van cocinando. Esta técnica se emplea con todo tipo de alimentos: carnes, pescados, verduras, masas, etc. Esta técnica se distingue de la parrilla en que los alimentos no tocan el fuego y por lo tanto no reciben los aromas a humo que libera el fuego.

**Recepción:** Una recepción es un lugar destinado a acoger a las personas.

**Restaurante:** Un restaurante o restorán es un establecimiento de servicio, en el mayor de los casos públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local o para llevarla.

**Servicio:** Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible.

**Suizo:** Comida rápida conformada por papas, salchichas, ensalada de lechuga, carne de cerdo, queso costeño, huevos de codorniz y salsas, este es el plato especial de Cázalas.

## **RESUMEN**

Cázalas es un restaurante de comidas rápidas, es una microempresa ubicada en la plazoleta del barrio Enciso, es un restaurante familiar su dueño es el señor Juan Restrepo. Su giro empresarial es la venta de diversos y exquisitos platos a la carta de comidas rápidas y también ofrece bebidas naturales. En este restaurante surge la necesidad de resolver un problema de no tener sistemas tecnológicos para brindar un mejor servicio de comidas rápidas a los clientes y tener un factor diferenciador que los haga más competitivos.

La propuesta planteada en la investigación es resolver esa dificultad obteniendo equipos tecnológicos (computador, pantallas táctiles, micrófono y timbre) alcanzando resultados de obtención de estos equipos y con ello mejoras en el servicio al cliente donde se incrementará los servicios prestados a estos aplicándose en el área de recepción de Cázalas.

## INTRODUCCION

Cázas, es un restaurante de comidas rápidas que queda en toda la plazoleta del barrio Enciso, es un ambiente sano y al aire libre. Se caracteriza por su plato principal que es las alitas, a la BBQ, miel mostaza o BBQ picante, entre otros platos como suizo, papa mecha, papa pollo, suizo, jumbo, patacón de carne, pollo y mixto. Cuenta con salsas de la casa deliciosas (blanca también conocida como ajo y rosada) un personal en cocina (4) y en la caja, (3) mesas y (2) domiciliarios.

Cázas funciona tomando pedidos en la recepción y de allí se llevan a cocina para prepararlo, la dificultad es que no se tiene un orden, productos que solicitaron horas después salen primero que los que solicitaron inicialmente, o se pierden comandas, esto pasa por no tener un proceso de administración de pedidos sistematizado (computador, tabletas, entre otras) para que queden registradas todas las comandas en el sistema, salgan en orden, no se pierdan y el cliente quede satisfecho con el servicio de cázas.

Para realizar el objetivo de Cázas se opta por cumplir los siguientes pasos: Sabiendo el problema de Cázas, el cual es la falta de equipos tecnológicos se le dará una solución de la siguiente manera: Se investigara que equipos se necesitan en la empresa (computadoras, internet, pantallas táctiles, entre otros), se investigaran los precios de estos equipos y cuanto se necesita en total para la obtención de estos, se investigara con diferentes fuentes que permitan obtener los equipos con precios asequibles, se buscara proveedores de materia prima con precios económicos para reducir los costos de Cázas y así poder invertir el dinero en los equipos y se realizaran promociones para generar ingresos adicionales ayudando a la obtención de los equipos.

Siempre se quiere que la empresa en este caso Cázas la cual es pequeña sea mejor que otras en toda la calidad del producto y el buen servicio, al implementar este método de trabajo (equipos tecnológicos para recibir los pedidos) sin duda aumentaría los clientes y se pasaran momentos agradables en familia, o atender reuniones de negocios.

## **1. EL PROBLEMA**

Cázas no cuenta con el equipo sistemático necesario para atender al cliente y dejarlos satisfechos con sus productos lo que hace que ellos no vuelvan, hablen mal, entre otras opiniones. Para poder solucionar este problema primero que todo tendrían que comprar equipos sistemáticos como pantallas táctiles (2) una (1) para el salón parte de abajo y otra para el segundo piso - donde los meseros escriban los pedidos allí, un (1) computador para el cajero -se registrara todo en el sistema, caja registradora y también se encargaría de registrar al sistema todos los pedidos a domicilios-, también se necesitaría una (1) impresora donde todos los pedidos que registren en las tres (3) pantallas de afuera salgan en orden de llegada y por último un (1) timbre o un (1) micrófono en cocina que se escuche en recepción para que puedan anunciar cuando está listo un pedido sin tener que gritar, o tal vez esperar que entren a buscar el pedido frío en ocasiones.

El área de limitación de la investigación se realizará en el área de recepción del restaurante Cázas.

### **1.1 PREGUNTA PROBLEMATIZADORA**

¿Cómo proponer la implementación de los equipos tecnológicos óptimos necesarios para mayor eficiencia en la prestación del servicio en Cázas?

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El propósito de esta investigación es tener los sistemas tecnológicos de Cázalas, este proyecto se lleva a cabo debido que se presentan fallas o problemas en el área de atención al cliente y en la falta de los equipos necesarios para obtener una óptima calidad de servicio.

Cázalas no tiene equipos tecnológicos como lo son un (1) computador, un (1) timbre, equipos de bases de datos para brindar una mejor atención a sus clientes, su enfoque va dirigido primeramente a estos y segundo estará beneficiando también el restaurante como tal y a su equipo de trabajo por ende el trabajo será más fácil, pero con más calidad.

Cázalas se beneficiará porque tendrá un equipo de trabajo más eficiente, implementado equipos tecnológicos que traerán como beneficio el crecimiento tanto financieramente como en su imagen, y a la vez brindando un servicio más cómodo, en el manejo eficaz de las órdenes y la satisfacción del cliente por la reducción del tiempo en las órdenes.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer la Implementación de equipos tecnológicos óptimos necesarios para mayor eficiencia en la prestación del servicio en Cázalas

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Realizar promociones en diferentes días de la semana para la generación de ingresos adicionales ayudando a la obtención de los diferentes equipos tecnológicos.

Investigar diferentes proveedores de equipos tecnológicos que tengan precios asequibles para la adquisición de estos que contribuyan al mejoramiento del servicio en Cázalas.

Buscar proveedores de materia prima con precios económicos para la producción en Cázalas, reduciendo los costos de elaboración, obteniendo mayores márgenes de utilidad aprovechándolos en la adquisición de los equipos tecnológicos.

## 4. REFERENTES TEORICOS

### 4.1 Logística

Según lo que dice el autor referente a logística Escudero Serrano “Las empresas de servicios centran sus funciones en satisfacer las necesidades de sus clientes, a través de los servicios que prestan. Los bienes que adquieren son para llevar a cabo la actividad que realizan y al ser de uso, generalmente, no se almacenan. Por ejemplo, En una empresa de transportes el aprovisionamiento lo conforman los vehículos y otros servicios solicitados por sus clientes. También podemos citar hoteles y restaurantes, en estas empresas los acondicionamientos que adquieren son de consumo diario (alimentos, bebidas, etc.) o de uso (ropa, vajilla, cristalería, etc.) y las cantidades que almacenan son mínimas, para cubrir imprevistos.”

“Si analizamos la relación que existe entre la actividad principal de la empresa (industrial o comercial) y el stock, podemos observar que el aprovisionamiento de materiales y otros bienes no tiene la misma importancia en todas las organizaciones; pues los productos que fabrica una empresa pueden ser bienes de consumo, mercancías o materias primas. Por ejemplo, un neumático es un producto fabricado que se puede destinar al mercado de consumo (venta a talleres, venta a consumidores finales) o al mercado de bienes intermedios (venta a fabricantes de vehículos)”

“La logística tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad. Garantizar, la calidad del producto y/o servicio es una ventaja competitiva y reducir costes permite aumentar el beneficio de la empresa: Por ellos, la logística se encarga de gestionar los medios necesarios (locales, medios de transporte, programas de gestión informática, etc.) y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.” (Escudero María, 2019)

Para lograr una excelente cadena de suministro cada empresa debe tener un área de logística bien estructurada con el objetivo de conocer todos sus procesos internos como también los externos y saber distribuir su materia prima en toda la

empresa documentando que la organización este en perfecto funcionamiento, esto con el propósito que está pueda cubrir todas sus áreas incluyendo los contratiempos que en esta ocurran.

Cada empresa tiene su razón social hacia los clientes y con esta razón es necesario saber cuán importante es el área de la logística para la compra, la producción y distribución de su producto, evitando malos procesos en las plantas, bajando costos y consiguiendo una estructuración de la empresa para así concluir con un buen producto y conseguir una óptima demanda de los productos.

Según dice otro autor referente a logística Rozo Villegas “ La logística incluye las actividades que se requieren para mover un producto o información desde un punto de origen hasta un punto final y entre integrantes de una cadena, mientras que las “cadenas de suministro” o “cadena logística” o “Supply Chain” son redes que sirven como vía para realizar el comercio integrado a proveedores, productores y a sus distribuidores bajo un adecuado nivel de servicio por medio de una información eficiente, efectiva, relevante y perdurable para los clientes (Ballou, 2010). De este modo, la administración logística tiene por objetivo, la administración de dichos procesos y la Gerencia Logística Integral o Supply Chain Management, de las estrategias para hacerlo integral”

“La logística es un factor fundamental para la competitividad del país. Esta variable comprende el conjunto de métodos y medios que permiten optimizar los tiempos y costos de transporte, almacenamiento y distribución, desde la fase de suministro hasta el consumidor final”

“El gerente logístico necesita minimizar el costo del almacenamiento y al mismo tiempo, asegurar con existencia de stock el nivel de servicio al cliente establecido por la gerencia general y bajo presión del área comercial, caso que lo pondrá en una situación contradictoria.” (Rozo Villegas, 2014)

La logística es necesaria en una empresa, se diría que obligatoria para llevar a flote la competitividad de está ofreciendo buena calidad, con ella se consigue llevar el proceso de un producto desde el principio hasta el final (materia prima - producto

elaborado - llevarlo al mercado). Con la logística se logran muchas cosas benefactoras para la empresa, como: hacer procesos logísticos con mayor calidad para miembros de la empresa, clientes y la competencia, creando y logrando estrategias para los procesos de esta ya sean internos o externos.

Como dice el autor “la logística es un factor fundamental para la competitividad del país” agregando que lo es primeramente para la empresa y sus miembros, superando perseverantemente las dificultades que se presentan en un entorno (con complejidad por exceso de oferta, perdidas de rentabilidad, entre otros.) descubriendo y logrando la entrada al mercado desde un punto y desde este punto, estando en el mercado ir creciendo e impactando con mejoras, eficacia y calidad la competencia.

#### **4.2 Servicio al cliente**

Según dice el autor referente a servicio al cliente Vallejo López “El servicio al cliente ha sido importante en cada era de la humanidad y, sin embargo, es una de las áreas más difíciles para una empresa porque se tiende a creer que el cliente siempre tiene la razón y parece imposible lograr sistemáticamente su entera satisfacción. El secreto para esto se encuentra en que los empleados y la organización comprendan que no se trata de convencer al cliente de que no tiene la razón, sino de llevarlo a comprender que hay otras formas de satisfacer sus necesidades.”

“Si lo pensamos en el marco de la era industrial, cuando las personas se dedicaban a un solo oficio y una sola carrera, parece que entrar a la era digital supone un cambio no solo de pensamiento, sino también de actitud para enfrentar una época en que la inconformidad parece ser parte del menú principal. Esta época, la tecnológica, ha cambiado el modelo de manera significativa: Las personas ya no se dedican a una sola labor y ciertamente tampoco a un solo empleo. Se trata de industrias que han tenido que cambiar y que necesitan de un personal entrenado en varias áreas para poder suplir las necesidades de su cliente, porque al final se trata de hacerle la vida más sencilla a este. Por ejemplo, en otro momento, un cliente que se comunicara con una entidad solía ser trasladado por varias dependencias hasta encontrar a esa persona que por fin pudiera orientarlo. Ahora el cliente está a un

clic de distancia de comunicación y depende de la velocidad con la que responda la entidad para que la relación no se pierda.”

“Si tuviéramos que describir en una palabra lo que el servicio al cliente debe ser hoy en día, sería *adaptación*; Sin embargo, resulta muy simplista decir que adaptándose a los cambios una empresa tendrá un departamento de servicio al cliente exitoso.” (Vallejo López, 2018)

Lo más importante para una empresa son sus clientes, aunque se hace difícil satisfacer las necesidades o gustos de estos, pero es necesario porque sin ellos no hay empresa. El personal de la empresa debe saber cómo tratar al cliente, a cada uno de ellos y entender que todos son diferentes, pero tener como objetivo la comodidad de ellos, sin ofenderlos ni que ellos ofendan a el que les brinda la atención.

Antes, los clientes se conformaban con lo que la empresa les brindaba, hoy en día todo es diferente, la tecnología ha avanzado y los clientes han crecido mentalmente sabiendo que si van a un lugar y no encuentran lo que ellos apetecen (comida, ambiente, comodidad, entre otros.) se van y no vuelven o si no los atienden de la mejor manera y les ponen mala cara, no les explican la carta explícitamente también son motivos superiores para irse, por eso el personal de la empresa debe estar preparada para cada clase de cliente.

Según dice el autor referente al servicio al cliente Ongallo “No es suficiente con que nos compren una vez, sino que es necesario, en estos tiempos más que nunca, que el cliente repita, se acostumbre a nosotros, y podamos contar con él en el futuro. La verdadera ventaja competitiva de la venta directa estriba en un bien tangible (el producto) asociado a un elemento intangible: Un servicio, una calidad de algo que no se puede pesar y medir, pero deja un regusto en el cliente como algo bueno, regular o malo. Esta parte intangible se encuentra inextricablemente unida a la figura del vendedor”

“La fidelización va a marcar las políticas de crecimiento, financieras y humanas de la empresa de venta directa. Pero para que el cliente repita, antes debe probar

nuestro producto y experimentar una satisfacción. Démosle, pues oportunidad, de que nos exprese su opinión (mediante mecanismos adecuados para recabar información), y todos saldremos ganando”.

“Cuando los clientes no se encuentran satisfechos con los productos que adquieren o reciben, tienen dos opciones: Pueden quejarse, o pueden *dejarlo estar* como si no hubiera pasado nada. En venta directa, el *no* por respuesta está asegurado sin dar opción apenas al vendedor de una, al menos, somera explicación. Si el cliente no comunica los motivos de sus quejas, de su decepción o desagrado, prácticamente no deja a la empresa la oportunidad de estar al corriente de su insatisfacción. Por el contrario, los clientes que se quejan siguen hablando con nosotros, dándonos la oportunidad de devolverles a un estado de satisfacción para que sigan siendo consumidores de nuestros productos.” (Ongallo, 2012)

Si bien, es importante el producto que se le brinda al cliente, pero este está a la par o unido con la atención que se brinda a este (personalmente no compro en una parte donde no me atiendan bien, aunque el producto tenga buena calidad) existen clientes y es que ¿a quién le gusta que lo atiendan mal? Entonces para mayor conformidad por parte del cliente y lograr que no solo venga a la empresa una vez si no que se vuelva cliente fijo se debe aprender, tratar bien y lograr la complacencia de este tanto con el producto que se le entrega como con la atención que se brinda.

Algo importante para la empresa es la opinión de los clientes, la empresa debe estar siempre en un proceso de mejora continua, pero quien mejor para saber lo que le falta, lo que necesita la empresa que aquella que va y utiliza el servicio, se debe escuchar y tener en cuenta la opinión de los clientes ya sea esta, positiva o negativa. Teniendo en cuenta que si el cliente se presenta PQRS (petición, quejas, reclamos y sugerencias) es porque algo le agrada de la empresa y desea que eso que lo tiene insatisfecho lo mejoren, ya queda de parte de la empresa hacerlo o no hacerlo, sabiendo que es para el bien de esta.

### **4.3 Estandarización**

Según lo que dice el autor Bravo Carrasco referente a estandarización “Una empresa de procesos es la que estimula posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso. La labor de proceso toda tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando; toda tarea que va dirigida alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza el siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente.”

“El proceso de respuesta a un ciclo completo, desde cuándo se produce el contacto con el cliente hasta cuándo el producto o servicio recibido es recibido satisfactoriamente. Este ciclo completo debe entenderse como un proceso de transformación irreversible donde el tiempo juega un rol fundamental, como la flecha del tiempo a que alude Ilya prigogine. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de flecha del tiempo.”

“La mejora continua de procesos es el conjunto de acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso que se realizan durante su vida útil, dirigidas por el dueño del proceso, coordinadas por un área de mejora continua y con la participación de todos los actores del proceso. La idea es perfeccionar lo que se está haciendo, una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación. Mejorar procesos es realizar muchos cambios pequeños para llegar a tener clientes que confían en nosotros.” (Bravo Carrasco, 2011)

Es importante porque permite que las personas realicen una labor ordenadamente siguiendo un orden permitiendo altos niveles de rendimiento, revisando y controlando en que se está fallando para mejorar esos procesos y por ende tener una estandarización óptima y duradera.

Un proceso logra un estándar de tiempo, de mejora continua, aportando beneficios como: aumentar la estandarización, mejorar el control de gestión, tener una guía práctica y real, administrar las investigaciones de cada proceso, entre otros.

La estandarización de procesos consigue reducir los costos y esto es lo que toda empresa busca, además de organizar actividades, proveer sectores que son cosas

básicas de la empresa, los procesos consiguen optimizar o estandarizarla maximizando la rentabilidad de esta ante la competencia. Para lograr una perfecta estandarización se debe llevar a cabo plazos, esfuerzo y procesos para conseguir esta de la mejor manera, teniendo en cuenta al cliente, poniendo en práctica esos procesos estándares logísticos, garantizando que todas las tareas y documentos de la empresa se manejen de la misma forma.

## 5. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo cualitativo, se utilizan técnicas de visualización y recolección de información de fuentes primarias y secundarias, igualmente la consulta de bibliografía especializada.

A continuación, será expuesta la metodología utilizada de las etapas para la obtención de los recursos que necesita Cázalas.

---

M	- Se entrevistara al dueño del restaurante para saber como funciona la recepcion y como trabajan en el restaurante.
E	- Luego se entrevistara a clientes y prestadores de servicio del restaurante para que hagan saber que desean de cazalas.
T	Sabiendo el problema de Cazalas, el cual es la falta de equipos tecnologicos se le dara una solucion de la siguiente manera:
O	
D	Se investigara que equipos se necesitan en la empresa (computadoras, internet, pantallas tactiles, entre otros).
O	
L	Se investigaran los precios de estos equipos y cuanto se necesita en total para la obtencion de estos.
O	
G	- Se investigara con diferentes fuentes que permitan obtener los equipos con precios asequibles.
I	- Se buscara proveedores de materia prima con precios economicos para reducir los costos de Cazalas y asi poder invertir el dinero en los equipos.
A	-Se realizaran promociones para generar ingresos adicionales ayudando a la optencion de los equipos.

Se espera que, una vez realizados estos pasos, sean de optimo funcionamiento y que Cázalas crezca como empresa, siendo fiel a sus clientes y creciendo cada día en la competencia.

## 6. RESULTADOS

Con la propuesta de la Implementación de equipos tecnológicos óptimos necesarios para mayor eficiencia en la prestación del servicio en Cázalas, se requiere cumplir las siguientes etapas:

### 6.1 Cumplimiento del primer objetivo

Con la realización de promociones en diferentes días de la semana para la generación de ingresos adicionales ayudando a la obtención de los diferentes equipos tecnológicos. A continuación, se podrá observar la generación de ingresos que generan cada promoción:

#### INGRESOS DE LAS PROMOCIONES

PROMOCIONES	POR DIAS	POR MES	POR AÑO
<b>PROMOCION 1:</b> Por la compra de dos (2) hamburguesas recibe gratis una (1) gaseosa personal.	Lunes: \$9.000  Miércoles: \$10.000  Los dos días: \$19.000	$\$19.000 * 4 =$ \$76.000	$76.000 * 12 =$ \$912.000
<b>IMAGEN</b> <b>PROMOCION 1:</b> Elaboración propia			
elaboración propia			

La promoción por la compra de dos (2) hamburguesas se obtiene una (1) gaseosa personal gratis, esta promoción es válida solo los lunes y miércoles. Basándose en las ventas de hamburguesas actuales de Cázalas se concluye que los lunes lo mínimo de hamburguesas que se vende son veinte (20) sacando la cuenta que por cada dos hamburguesas y dando la gaseosa gratis se obtendría 900 pesos de ganancia lo que mínimo con las ventas de las 20 hamburguesas, serian veinte (20) dividido dos (2) daría diez (10) por promoción y cada una (1) a novecientos pesos (\$900) de ganancia daría un total de nueve mil pesos (\$9.000) para los lunes.

Así mismo para los miércoles se evidencia que vendiendo mínimo veintidós (22) hamburguesas o veintiuna (21) hamburguesas dividido la mitad debido a que la promoción son dos (2) se concluye que se obtendría un margen de ganancia mínimo de diez mil pesos (\$10.000). Con este valor de ganancias estos dos (2) días a la semana se suman y da un total de diecinueve mil pesos (\$19.000) estos diecinueve mil pesos (\$19.000) por las cuatro (4) semanas que tiene el mes da un total de setenta y seis mil pesos (\$76.000), estos setenta y seis mil pesos (76000) multiplicado por los (12) meses del mes da un total de margen de ganancia de novecientos doce mil pesos (\$912.000) para el destino de los equipos tecnológicos.

**PROMOCION 2:**  
Segundo (2)  
combo de alas a  
mitad de precio.

Jueves:	\$10.000*4=	\$40.000*12=
\$10.000	\$40.000	\$480.000

**IMAGEN**

**PROMOCION 2:**  
Elaboración propia



**Elaboración propia**

Por la compra por parte de los clientes de un (1) combo de alitas y recibiendo a mitad de precio el segundo combo, el margen que se destinará por cada compra es de mil \$1000 pesos por día, basándose en el margen de compra que obtiene Cázalas actualmente se concluyó que lo mínimo que se puede vender es de diez (10) combos de alitas y acertando a que el cliente lleve el segundo combo a mitad de precio el total sería diez mil pesos (\$10.000) por día, el total mensual es de cuarenta mil (\$40.000) y al año cuatrocientos ochenta mil pesos (\$480.000), con este valor proyectado se destinara para la adquisición de los diferentes equipos tecnológicos para Cázalas, que contribuirán al mejoramiento del servicio.

<b>PROMOCION 3:</b> Por la compra de dos (2) jugos naturales, el tercero (3) es totalmente gratis.	Domingos:	\$8.000*4=	\$32.000*12=
	\$8.000	\$32.000	\$384.000

**IMAGEN**

**PROMOCION 3:**  
Elaboración propia



Por la compra por parte de los clientes de dos (2) jugos naturales y recibiendo gratis el tercero, el margen que se destinará por cada compra por día es de ocho \$8000 mil, el total mensual es de treinta y dos \$32000 mil y al año de trescientos ochenta y cuatro \$384000 mil, con este valor proyectado se destinara para la adquisición de los diferentes equipos tecnológicos para Cázalas, que contribuirán al mejoramiento del servicio.

<b>TOTAL:</b>	Por mes: \$148.000
---------------	--------------------

Por año: \$1.680.000

## 6.2 Cumplimiento del segundo objetivo

Con la Investigación de diferentes proveedores de equipos tecnológicos que tengan precios asequibles para la economización de dinero en Cázalas.

- Primer proveedor

MERCADO LIBRE		
<i>Productos tecnológicos</i>	<i>Imagen</i>	<i>\$ Precio</i>
Sistema los completos equipos + gratis programa facturación (Reacondicionado)	Fuente: MERCADO LIBRE 	\$1.299.500
Timbre inalámbrico impermeable autónomo. No requiere pila.	Fuente: MERCADO LIBRE 	\$85.000

Tableta digitalizadora huion huion h420 black (3 tabletas)	Fuente: MERCADO LIBRE 	\$162.990 * 3 = \$488.970
TOTAL		\$1.873.470
Él envió es gratis.		

- Segundo proveedor

ALIEXPRESS		
Producto	Imagen	\$Precio
Caja registradora digital LED de 8 dígitos, maquina terminal dos con pantalla táctil de 12,5 pulgadas, cajo de efectivo impreso incorporado.	<i>fuente de imagen: ALIEXPRESS</i> 	\$1,201,185
XP-Pen Deco mini7 tabletas graficas digitales tabletas USB 8192 niveles inclinación Android Mac Windows	<i>fuente de imagen: ALIEXPRESS</i> 	\$124.578 * 3 = \$373.734

signatura. (3 tabletas)		
Timbre de llamada de metal PP para cocina.	<i>f fuente de imagen: ALIEXPRESS</i>	\$24.400
		
<b>TOTAL</b>		<b>\$1.599.319</b>
<i>El envío no es gratis, se tiene que pagar un valor adicional. No se facilitan los pagos a crédito.</i>		

- Tercer proveedor

AMAZON		
Producto	Imagen	\$Precio
Square Registre Hardware Bunde Compact- Impresora de recibos M10 compacta de 2'', soporte para iPad 10.2 y 10.5 pulgadas, 13 pulgadas, mini cajón de efectivo Épsilon.	Fuente: AMAZON 	\$1.830.923

<p>Venturera 7 pulgadas Voyager 16 GB de almacenamiento 2 GB RAM Bluetooth Wifi cámaras duales Android 10 Tablet. (3 Tablet)</p>	<p>Fuente: AMAZON</p> 	<p>\$148,535* 3 = \$445,605</p>
<p>MRCO Big Cal Bulls, 3,38 pulgadas de diámetro, acabado cromado, construcción totalmente metálica, campana de servicio para restaurantes, (plata)</p>	<p>Fuente: AMAZON</p> 	<p>\$17.798</p>
<p>TOTAL</p>		<p>\$2.293.403</p>
<p><i>El envío no es gratis, se tiene que pagar un valor adicional. No se facilitan los pagos a crédito.</i></p>		

Se investigo tres (3) diferentes proveedores, y se optó por escoger a el proveedor de Mercado Libre. Por las siguientes razones:

- La entrega de los productos es totalmente gratis
- No son productos tan costosos y de buena calidad, aunque ALIEXPRESS brinda productos con menos costos, con un total de un millón quinientos noventa y nueve mil trescientos diecinueve pesos (\$1.599.319) y Mercado Libre de un millón ochocientos setenta y tres mil cuatrocientos setenta pesos (\$1.873.470), se investigó cuales equipos tecnológicos eran de mejor calidad y con mejor tecnología y se concluyó que los del Mercado Libre brinda equipos más avanzados tecnológicamente.

### 6.3 Cumplimiento del tercer objetivo

Con la búsqueda de proveedores de materia prima con precios económicos para la producción en Cázalas, reduciendo los costos de elaboración, obteniendo mayores márgenes de utilidad aprovechándolos en la adquisición de los equipos tecnológicos.

Se hizo un análisis de cuál era la materia prima más costosa de Cázalas y se obtuvo la siguiente:

- Papa
- Aceite
- Alas
- Pechugas
- Carne

Con base a este resultado se realizó la investigación.

➤ Proveedor del restaurante Actualmente:

ZULÚ

Cantidad semana	x	Descripción	Valor unitario	Valor total
10 bultos		Papa	\$200.000	\$2.000.000
7		Aceite x 18 L	\$150.000	\$1.050.000
	11	Alas x100 unidades	\$31.500	\$378.000
12		Pechuga	\$9.800	\$117.600
15		Carne de res	\$13.000	\$195.000

**TOTAL**

**\$3.740.600**

- Primer proveedor

DOÑA DORA

<b>Cantidad semana</b>	<b>x</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
10 bultos		Papa	\$201.000	\$2.010.000
7		Aceite x 18 L	\$150.300	\$1.052.000
	11	Alas x100 unidades	\$31.000	\$341.000
12		Pechuga	\$10.800	\$129.600
15		Carne de res	\$13.200	\$198.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$3.730.600</b>

- Segundo proveedor

KELLY

<b>Cantidad semana</b>	<b>x</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
10 bultos		Papa	\$204.000	\$2.040.000
7		Aceite x 18 L	\$157.000	\$1.099.000
11		Alas x100 unidades	\$31.000	\$341.000
12		Pechugas	\$10.100	\$121.200
15		Carne de res	\$15.000	\$225.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$3.826.200</b>

- Tercer proveedor

SALSAMENTARIA Y ABARROTES				
Cantidad semana	x	Descripción	Valor unitario	Valor total
10 bultos		Papa	\$203.300	\$2.033.000
7		Aceite x 18 L	\$153.000	\$1.071.000
11		Alas x100 unidades	\$33.200	\$365.200
12		Pechuga	\$13.000	\$156.000
15		Carne de res	No en venta	No en venta
<b>TOTAL</b>				<b>\$3.625.200</b>

Analizando y comparando los precios de los productos de los proveedores investigados, con zulú el cual es el proveedor actual de Cázalas, se decidió en cambiar a Zulú por Doña Dora el cual brinda un precio total semanal de tres millones setecientos treinta mil seiscientos pesos (\$3.730.600) y Zulú el proveedor actual brinda un precio total semanal de tres millones setecientos cuarenta mil seiscientos pesos (\$3.740.600), dando como resultado una ganancia semanal de \$10.000.

A continuación, se mostrará en una tabla lo dicho anteriormente.

PROVEEDORES	PRECIO TOTAL X SEMANA
ZULU	\$3.740.600
DOÑA DORA	\$3.730.600
<b>GANANCIAS</b>	

X SEMANA	\$3.740.600- \$3.730.600=	\$10.000
X MES	\$10.000*4=	\$40.000
X AÑO	\$40.000*12=	\$480.000

A continuación, se suman las ganancias de las promociones del objetivo uno 1 y tres 3 y se mira cuanto tiempo se necesita para recoger la plata para la compra de los equipos tecnológicos de Cázalas.

OBJETIVOS	PROVEEDORES Y PROMOCIONES	GANANCIAS		
		X AÑO		
1	Promociones	\$1.680.000	<b>TOTAL</b>	\$2.160.000
3	Doña Dora	\$480.000		
OBJETIVOS	PROVEEDORES Y PROMOCIONES	GANANCIAS		
		X MES		
1	Promociones	\$148.000	<b>TOTAL</b>	\$188.000
3	Doña dora	\$40.000		
2	<b>MERCADO LIBRE</b>	<b>PRECIO TOTAL DE LOS EQUIPOS TECNOLOGICOS</b>		
		\$1.873.470		
<b>OPCIONES DE COMPRA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>				
Primera opción		Por año: Las ganancias de un año dan un resultado de dos millones ciento sesenta mil pesos (\$2.160.000) y los equipos tecnológicos tienen un valor total de un millón ochocientos setenta y tres mil cuatrocientos setenta pesos (\$1.873.470), al comprarlos resta un total de		

	<p>dinero de doscientos ochenta y seis mil quinientos treinta pesos (\$286.530)</p> $\$2.160.000 - \$1.873.470 = \$286.530$ <p>Con el resto de dinero que se puede implementar en algo adicional.</p>
Segunda opción	<p>Por mes: Las ganancias de un mes dan un resultado de ciento ochenta y ocho mil pesos (\$188.000) y los equipos tecnológicos tienen un valor de un millón ochocientos setenta y tres mil cuatrocientos setenta pesos (\$1.873.470)</p> <p>Se suma la cantidad de los meses que se tiene que esperar para obtener todo el dinero para los equipos.</p> $\$188.000 * 10 = \$1.880.000$ <p>Se tendría que esperar el tiempo de diez (10) meses para obtener la plata necesaria para la compra de los equipos tecnológicos.</p> $\$1.880.000 - \$1.873.470 = \$6.530$ <p>Comprando los equipos tecnológicos en ese tiempo de diez (10) meses alcanzaría y sobraría un total de seis mil quinientos treinta pesos (\$6.530)</p>

## **7. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados y conclusiones que se obtuvieron en esta investigación se recomiendan las siguientes acciones:

- Establecer o anexar otras promociones, dependiendo del flujo que den las planteadas anteriormente.
- Formar al personal que manipulara el nuevo sistema de Cázalas, por medio de capacitaciones o talleres para que obtengan los saberes necesarios para la manipulación de estos.
- Realizar cada tiempo predeterminados mantenimientos a los equipos para la durabilidad y el buen funcionamiento de estos.
- Guardar el dinero que se va adquiriendo en una cuenta bancaria, esto para mayor seguridad.

## 8. CONCLUSIONES

Por medio de las promociones que se dan en la semana las cuales son: Domicilio gratis los días lunes y miércoles, por la compra de un combo de alitas se lleva el segundo combo a mitad de precio el día jueves de cada semana y por la compra de dos (2) jugos naturales del sabor que desee el cliente se lleva el tercer jugo gratis el día domingo de cada semana, con estas se obtendrá buena satisfacción de los clientes porque se está pensando en ellos, en cambiar la rutina y obteniendo buenas ganancias para la compra de los equipos tecnológicos que requiere Cázalas, logrando la adquisición de estos en un tiempo establecido.

Se logro obtener tres (3) proveedores que brindaran los equipos tecnológicos que necesita Cázalas, el mejor proveedor es el primero (1) Mercado Libre; Aunque no es el más económico este da un total del valor de en un millón ochocientos setenta y tres mil cuatrocientos setenta pesos (\$1.873.470), brindando calidad en comparación de los otros y brindando envió gratis de los productos comprados, este proveedor brinda una opción diferente a los demás investigados permitiendo así una ventaja a los demás, a cual es una vez comprados los equipos tecnológicos el envió es gratis y de mejor calidad.

Se investigaron tres (3) proveedores de materia prima de Cázalas, comparando estos con el actual y se escogió a Doña Dora sustituyendo a zulú con una diferencia de diez mil \$10.000 pesos en las compras semanales que hace el restaurante, con el proveedor escogido se lograra economizar dinero permitiendo la adquisición de los equipos tecnológicos necesarios para Cázalas.

## **Bibliografía**

Bravo, Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos, cuarta edición*. Santiago de Chile: Evolución S.A. 320 páginas. Obtenido de <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>

Escudero María, J. (2019). *Logística de Almacenamiento*. Madrid, España: Paraninfo SA. 383 páginas. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=log%C3%ADstica+libro&ots=8qd6GISrek&sig=IFld6ePrquBvX0ICEJmECW1qRXA#v=onepage&q=log%C3%ADstica%20libro&f=false>

Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio posventa*. Madrid: Diaz de santos. 203 páginas. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=wGuKoAIHIBIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Rozo Villegas, A. (2014). *Gerencia logística: Estrategias y análisis en la cadena logística*. Medellín, Colombia: Esumer. 108 páginas.

Vallejo López, G. (2018). *Re-evolucion en el servicio: La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Medellín: Penguin Random House. 183 páginas. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xFhUDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=servicio+al+cliente+libro&ots=rODQeL1J79&sig=dvFTxYpLWxe0ha4a9inrq1ro4CA#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente%20libro&f=false>

## ANEXOS

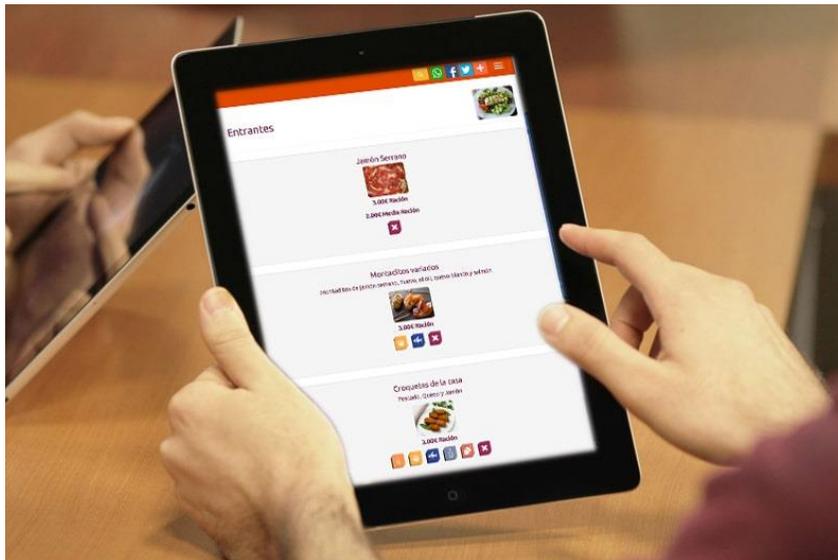
Imágenes de los equipos tecnológicos que necesita Cázalas.

- Anexo Nro. 1. Caja registradora, con doble pantalla táctil terminal de ventas.



Fuente: Aliexpress

- Anexo Nro. 2. Pantalla táctil para que los meseros tomen allí los pedidos de los clientes.



Fuente: enlacocina.telemesa.es

- Anexo Nro. 3. Micrófono o timbre de cocina para que cada que un pedido esté listo este sea avisado rápidamente.



Fuente: Clasf.co