



CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas empresas de mediano alcance se están preparando para la era de la globalización, preparándose no solo económicamente sino en la mejora de procesos.

El dar un buen servicio es importante en la actualidad, pero no suficiente, la atención y la rapidez del servicio son necesarios para que un cliente sea fiel a la empresa y el servicio que brinda la empresa sea el óptimo para el cliente.

La mejora de procesos se logra a través de un análisis concreto y real, capaz de optimizar en un cien por ciento los recursos económicos, tecnológicos y humanos; integrarlos y de este modo contribuir con el desarrollo empresarial que se está dando en el Ecuador hoy en día.

Las empresas medianas del país, con visión de sistematización de sus procesos, son el punto estratégico para el Ingeniero de sistemas, y en especial para el Desarrollo de Softwares nuevos.

1.2 ANTECEDENTES

El servicio de restaurantes es una área dentro de Quito con mucha competencia; produce para las empresas un costo significativo la preparación



de alimentos; sin embargo, las utilidades que refleja este servicio son grandes, pero serían mucho más si se lleva un control de los productos que se van a consumir, su preparación, su producción, su transformación.

Una empresa que brinda servicios debe ser capaz de reflejar un control y eficacia en sus actividades diarias y es aquí donde nace la propuesta: *“Análisis, Diseño Y Desarrollo De Un Sistema Computarizado Para la Gestión de los Restaurantes del Hotel Howard Johnson La Carolina”*, a desarrollarse, previa la obtención del título de “Ingeniero de Sistemas e Informática”.

Involucra directamente los departamentos de Costos, Cocina, Bodega, Contabilidad, A&B¹, los cuales necesitan un sistema de control que maneje un inventario exacto, seguimiento de los productos de cocina, recetas, mermas, etc.

Se definen los antecedentes teóricos del tema, la situación actual y la Justificación del trabajo. Seguidamente se establecen los objetivos y las metas, así como la estructura tentativa del temario. De igual manera, se describe la metodología de trabajo, las actividades y la Factibilidad del mismo.

El sistema se desarrollará bajo una Base de Datos SQL y Visual .Net como herramienta para la implementación.

¹ Alimentos y Bebidas.



1.3 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Hotel Howard Johnson tiene en funcionamiento 4 años. Durante los cuales el objetivo principal ha sido atender al huésped, (Cliente), con la calidad y amabilidad que se merece.

Se encuentra ubicado en la Alemania E5-103 y República. Sector La Carolina, pertenece al Consorcio NOBIS (Noboa Isabel). Mantiene la franquicia en el ámbito nacional y latinoamericano.

Actualmente existe el proyecto de terminar el 3er hotel en un punto turístico del Ecuador, como es, Guayaquil. Este año se inauguró el Howard Johnson Manta. Todos representados bajo la Franquicia Howard Johnson Internacional y respaldados por la firma Nobis y Grupo Hoteles Latinoamericanos (GHL).

Como proyecto a largo plazo se tiene la creación de 2 hoteles internacionales, uno en Costa Rica y otro en Panamá.

Posee 94 Habitaciones distribuidas por tamaño y categoría. Adicionalmente ostenta dos salones principales con un máximo de 70 personas cada uno, en los cuales se lleva a cabo banquetes, recepciones y conferencias. **Un Sport Bar, una Cafetería Bar Tradiciones**, Bussines Center, Internet.

La cafetería Tradiciones está compuesta por 25 mesas de 4 sillas cada una, adicionalmente sillas de niños. La atención se centra principalmente en comida típica del Ecuador. El Sport Bar mantiene un área con barra y servicio de mesa, distante de la Cafetería Tradiciones.



El Hotel es caracterizado con 4 estrellas en el ámbito jerárquico de las cadenas Internacionales y nacionales.

Cuenta con el primer lugar en categoría 4 estrellas. Además del primer lugar en tarifa promedio de 55 dólares.

Respecto a sistemas, actualmente cuenta con una aplicación de control de AYB denominado TCR, el mismo que no presenta información real, refleja inflación de costos, no lleva un control de todos los productos que involucra una receta, las remisiones y devoluciones no están relacionadas con un número identificativo que permita realizar el seguimiento de los productos.

No maneja el control de los eventos que se realiza en el hotel, números de platos necesarios, márgenes de comida.

Esta aplicación está realizada en Visual Fox para Windows; el hotel no posee los códigos fuentes del sistema mencionado, lo que ocasiona varios inconvenientes en el manejo.

En los balances del hotel, el flujo de A&B es alto, y por lo tanto de gran importancia su control y gasto.

Al procesar la información en el antiguo sistema, en sus módulos de compras, ventas, control de clientes, control de proveedores y contabilidad, no permite agilizar los resultados y tomar decisiones inmediatas, menos aun cuando la empresa tiende a crecer y cumplir como meta satisfacer las necesidades de todos sus clientes.



1.4 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del Sistema agilizará el control de Alimentos y Bebidas que se realizan en la empresa; ayudará a tener información actualizada, y por consiguiente, permitirá dar una mejor atención a los huéspedes.

Determinar el costo real de la producción de los platos de venta y, obtener el margen de ganancia, permitirá aumentar en producción y servicio.

El control de menús, y una base de datos de imágenes permitirán al chef tomar decisiones en productos de mayor y menor utilización.

El seguimiento de eventos que se vayan a realizar, definición de platos, control de vajilla, mantelería, permitirá obtener una interrelación tal con el cliente para que sienta seguridad de lo que pide y los resultados que obtendrá. Además se realizará con la visión de consulta y reservaciones vía web sólo en el punto de eventos.

Permitirá un reporte para controlar los máximos y mínimos de los productos.

El sistema integrado está basado en los requerimientos reales de la empresa Howard Johnson y entrará en funcionamiento inmediatamente, reemplazando el sistema actual que posee, no estará restringido al manejo de una sola persona por módulo, lo que facilita su utilización por varios usuarios y su mantenimiento adecuado.



1.5 ALCANCE

El proyecto a realizarse, en forma general, cubrirá los siguientes requerimientos que el hotel ha presentado:

- a) Control de inventarios
 - 01. Productos de A&B
 - 02. Vajillas
 - 03. Mantelería
 - 04. Suministros
- b) Compras
 - 01. Flujo de pedidos a bodega
 - 02. Autorizaciones de pedidos
 - 03. Ordenes de Compra
 - 04. Compra
- c) Alimentos & Bebidas
 - 01. Recetas
 - 02. Subrecetas
 - 03. Ventas
 - 04. Costos
- d) Eventos
 - 01. Descripción y ubicación de Salones
 - 02. Reservaciones
 - 03. Seguimientos
 - 04. Cronograma de eventos
 - 05. Reserva y consulta vía Web



Durante la fase de análisis del sistema, revisaremos el control y reportes que cada área involucrada necesita en los procesos mencionados.

En la fase preliminar se efectuará un nuevo estudio a fin de analizar los procesos involucrados en la actividad de Alimentos Y Bebidas; de la misma manera verificaremos documentos que involucren el proyecto.

Para el desarrollo del sistema se utilizará una metodología orientada a Objetos.

El sistema se instalará en el Hotel Howard Jonson de Quito, con la visión (luego de las pruebas necesarias), en los demás hoteles de Manta y Guayaquil

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el análisis, diseño e implementación de un sistema computarizado para la Gestión De Los Restaurantes Del Hotel Howard Johnson La Carolina, con la capacidad de solventar el crecimiento de la información, procesar la misma con veracidad y permitir la toma de decisiones en forma óptima.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Controlar los productos que intervienen en una receta.
- Establecer un sistema computarizado para control de inventarios.
- Reemplazar el pedido manual a bodega por un control de flujo de datos en línea.
- Realizar una interfaz con el punto de venta que posee el Hotel para poder controlar los productos generados en las ventas.



- Desarrollar un módulo de eventos, con programación de mesas, banquetes, ubicación y seguimiento.
- Proporcionar el manejo de seguridades y administración de permisos de acceso al sistema.
- Proporcionar reportes de costos y ventas que refleje el verdadero movimiento de los alimentos en el Hotel.

1.7 METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este proyecto, se aplicará la metodología OMT (Object Modeling Technique), adaptándola al tipo de sistema a desarrollar. Esta metodología utiliza una notación orientada a objetos con el fin de describir clases y relaciones durante todo el ciclo de vida del sistema

Cuenta con tres fases:

- *Análisis: Su objetivo es desarrollar un modelo de lo que va a hacer el sistema, el modelo se expresa en términos de objetos y de relaciones entre ellos, flujo dinámico de control y las transformaciones funcionales.*
- *Diseño de sistema: Se define la arquitectura del sistema y se toman las decisiones estratégicas.*
- *Diseño de objetos: Su objetivo es refinar el modelo del análisis y proporcionar una base detallada para la implementación tomando en cuenta el ambiente en que se implementará-, todas ellas orientadas a objetos.*



La fase de diseño consiste en optimizar, depurar y especificar los modelos de objetos, dinámico y funcional hasta que sean suficientemente detallados para la implementación.

Como punto final se realizará el desarrollo y pruebas orientados a objetos en esta misma metodología.

1.8 FACTIBILIDAD

1.8.1 TÉCNICA

El proyecto a desarrollar es factible técnicamente, ya que la propuesta es práctica. Se utilizará tecnología existente, que ya ha sido probada en la realización de sistemas de igual tamaño y complejidad. Visual .Net es una Herramienta nueva que resalta en el mercado por la cantidad de funcionalidad que presenta con Bases de Datos e Internet.

En vista que la tecnología a utilizar es multiplataforma, se podrá utilizar en cualquier tipo de sistema operativo, el resultado será de enorme beneficio para los usuarios y para la organización en sí, con una visión de implementarlos en los demás hoteles de la cadena en Ecuador, y posibles restaurantes que tengan el mismo proceso de control.

Se utilizará una Base de Datos SQL MSDE2000A, la cual permite la administración de los datos de manera eficiente y no consume demasiados recursos como otras semejantes, y un punto importante de reflejar es que esta base es gratuita.



1.8.2 ECONÓMICA

La inversión en los recursos a utilizar es mínima, ya que respecto a equipos tienen una inversión realizada en servidor y estaciones de trabajo con el anterior sistema, se reemplazaría solo la parte de software más no de hardware. El hotel está en la capacidad de afrontar los gastos de impresiones y copias que necesitaremos en el transcurso del proyecto.

1.8.2.1 RECURSOS

Tabla 1.1 (Valores de la factibilidad Económica)

Recurso	Cantidad	Especificación	Costo x hora	Tiempo en horas	Costo total
Recurso Humano	1	Analista	8.00	373	2980,00
	1	Programador	5,00	400	2000,00
	1	Director	15.00	1920	19.200,00
COSTO TOTAL					24.180,00
Recurso	Cantidad	Especificación	Costo unitario		Costo total
Equipo Informático	1	PC Pentium 4	680,00		680,00
	1	Impresora	240,00		240,00
COSTO TOTAL					920,00
Recurso	Cantidad	Especificación	Costo unitario	Costo total	
Licencias de Software	1	Power Designer 9.0	505.00	505,00	
	1	SQL Server	2.505,47	2.505,47	
	1	Visual Studio	850,00	850,00	
COSTO TOTAL					3.860,47
TOTAL					28.960,47

- Los costos de Recursos Humanos e informáticos sólo son referenciales, en la práctica estos costos serán nulos para el hotel, por ser un plan de tesis y poseer los equipos invertidos en el sistema que actualmente se está usando



1.8.3 OPERACIONAL

El sistema es viable operativamente, ya que la aplicación actual que existe presenta errores en la interfaz con los puntos de ventas, no controla el 100% de los productos que intervienen en las recetas, presenta inflación en los costos, el Hotel Howard Johnson como tal está necesitando un sistema que refleje el verdadero movimiento que se da en el hotel.

Los usuarios que intervienen en las áreas mencionadas en el alcance, actualmente están realizando 2 procesos en paralelo, el primero es la aplicación en una hoja electrónica del movimiento de los productos y sus ventas, y el segundo es la aplicación actual, por lo que el nuevo sistema a desarrollarse reemplazaría a los dos.