



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE AUDITORÍA**

**“ANÁLISIS CRÍTICO Y PRUPUESTA DE MEJORAS DE LOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN EN UNA EMPRESA FAMILIAR SOCIEDAD  
GASTRONÓMICA ACAP LTDA. DE LA PROVINCIA DE  
VALPARAÍSO.”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO  
AUDITOR Y EL GRADO DE LICENCIADO EN SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTROL DE GESTIÓN.**

**Constanza Francisca Torres Prado.**

**Paulina Pilar Vásquez Alvarado.**

**Profesor Guía: Héctor Ricardo Acevedo.**

**2012**

# TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
CAPITULO I .....	4
MARCO TEORICO .....	4
1.- Consideraciones de los Sistemas de Información .....	4
1.1 Conceptos generales: Sistemas de Información. ....	5
1.2 Propósitos del sistema de información. ....	6
1.3 Componente de los sistemas de información .....	7
1.4 Límites de la Organización.....	9
1.5 Importancia de los sistemas de información. ....	10
1.6 Diseñar sistemas con previsión de crecimiento y cambio.....	12
1.7 Ambientes de los Sistemas de la Organización.....	13
1.8 Toma de Decisiones.....	13
1.9 Mantenimiento de los Sistemas de Información .....	14
2-. Conceptos Empresas Familiares .....	14
2.1 Características de las Empresas Familiares .....	15
2.2 Insuficiencias de los Sistemas de Información en las empresas familiares.....	16
CAPITULO II .....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	17
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos .....	18
PROPUESTA METODOLOGICA .....	19
Primera Etapa .....	19
Segunda Etapa .....	19
Tercera Etapa .....	20
Cuarta Etapa .....	20
Quinta Etapa .....	21
Sexta Etapa.....	21
Séptima Etapa .....	23
Octava Etapa .....	23
Novena Etapa .....	23

CAPITULO III .....	24
ELECCION DE LA EMPRESA EN ESTUDIO.....	24
ANALISIS DE LA INFORMACION.....	25
1-. Planificación y Toma de decisión.....	25
2-. Sistemas de Información .....	26
3-. Ventajas del Sistema de información .....	26
4-. Inconvenientes del sistema de Información .....	27
5-. Importancia o Dependencia de los sistemas de Información .....	29
6-. Conformación del sistema de información .....	29
7-. Situación del negocio .....	30
8-. Seguridad de la información .....	31
9-. Propósito del sistema de información en la empresa .....	32
DESCRIPCION DEL SISTEMA DE INFORMACION .....	33
DEBILIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION DENTRO DE LA EMPRESA ACAP LTDA .....	35
FORTALEZA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DENTRO DE LA EMPRESA ACAP LTDA .....	36
PROPUESTAS DEL SISTEMA DE INFORMACION.....	37
1.- Optimización en la Integración del área de Inventario: .....	37
1.1.- Consecuencia de mejora en la utilización del Espacio físico de la bodega.....	38
2.- Control de Proveedores.....	38
3.- Sistema de información en el área de Remuneraciones.....	38
4.- Asignación de claves personalizadas de acceso .....	40
5.- Implementación de Hardware.....	40
6.- Problemas Técnicos.....	41
CAPITULO IV.....	43
DISCUSION DE RESULTADOS.....	43
CONCLUSION.....	46
BIBLIOGRAFIA.....	48
ANEXOS.....	50
ENTREVISTAS “EVALUACION Y ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION” .....	50
RESULTADO DE LAS CATEGORIAS.....	91

## RESUMEN

En la presente investigación, se examinó una empresa familiar, con el propósito de analizar de forma crítica los sistemas informáticos de información que posee como soporte a su gestión. Para esto se observó su operar para ver como ayudan aquellos sistemas en la toma de decisión de la empresa

Se observó todo lo relacionado con los sistemas de información con el que cuenta la entidad, para esto se visitó las instalaciones y se analizó tanto sus equipos computacionales y software para ver la manera y forma con que estos operan. También se desarrollaron entrevistas al personal encargado de la administración del sistema información.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron la identificación de las deficiencias y fortalezas por parte de la organización y en base a esto se desarrollaron propuestas para optimizar los sistemas de información con los que cuenta la empresa, con el objetivo de una mejor toma de decisión en sus actividades operacionales

# **CAPITULO I**

## **MARCO TEORICO**

### **1.- Consideraciones de los Sistemas de Información**

En la mayoría de las empresas, los sistemas de información juegan un rol importante, ya que afectan directamente en la forma en que los administradores deciden, en que los directivos planifican, como también en que bienes y servicios se va a producir. Estas decisiones las pueden tomar su(s) dueño(s) en el caso de empresas pequeñas o a través de un departamento de Sistemas de Información en aquellas empresas medianas o grandes.

Se debe considerar que existen varias definiciones para los sistemas de información, esto dependerá del autor y a donde va orientada la investigación, todo esto va a depender del enfoque y del contexto en que se enmarque.

Otra consideración importante, es que el sistema de información es un instrumento necesario que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una empresa. Además, para apoyar a la toma de decisiones la coordinación y el control, los sistemas de información pueden también ayudar a los administradores y al personal a analizar problemas, visualizar cuestiones complejas y crear nuevos productos. (Laudon y Laudon, 1996, p.8)

Por todo lo anterior queda de manifiesto la importancia de los sistemas de información dentro de una empresa, ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos y a la optimización de los recursos que dispone la empresa.

## 1.1 Conceptos generales: Sistemas de Información.

Existen en la actualidad una gama de definiciones para los Sistemas de Información, es por esto que debemos definir lo que queremos dar a entender con este concepto. Como de costumbre, vienen a la mente varias definiciones de sistema de información que han sido investigadas por diferentes autores, y probablemente todas son adecuadas.

Se utilizará las siguientes definiciones:

- El autor Joan Antoni Pastor i Collado en su libro “Concepto de Sistemas de Información en la Organización”. En primer lugar señala que “Sistemas de información: Es un sistema que reúne, almacena, procesa conjuntos de información entre los diferentes elementos que configuran una organización, y entre las organizaciones mismas y su entorno”. Collado. El autor da ejemplo para la definición y menciona que “Según la función general de sistema de información que hemos presentado, los sistemas de documentación, los sistemas que juegan ajedrez o incluso la propia mente humana podrían conceptualizarse como sistemas de Información” (Collado,2009,p.7)

Los sistemas de información son mucho más que máquinas de insumos, procedimientos, productos que operan en un vacío. Desde el punto de vista de negocios, un sistema de información es una solución de organización y administración basada en la tecnología de información a un reto que surge del medio ambiente. Es necesario examinar ésta definición de cerca, ya que destaca la naturaleza organizacional y de administración de los sistemas de información: Los sistemas de información proporcionan la solución institucional más importante a los retos y problemas que surgen del medio ambiente de negocios. (Laudon y Laudon; 1996, p.11).

- Un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”. La información se obtiene luego de procesar los datos. Las actividades del sistema de información son: Entrada, Procesamiento y Salida de datos. La retroalimentación sirve para mejorar o controlar el funcionamiento. Los sistemas de información pueden ser formales (hay procedimientos) e informales. (Laudon y Laudon; 2006,p.2)

- Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizado”. Cohen y Asín (2009)

A través de la definiciones expuestas anteriormente se podría deducir que los sistemas de información (SI) y las tecnologías de información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir las ventajas de los rivales.

## **1.2 Propósitos del sistema de información.**

Los propósitos de un SI son proveer de información a las instancias de toma de decisiones.

Los sistemas de información se desarrollan con diferentes propósitos los cuales dependen de las necesidades de la empresa como por ejemplo:

- a) Los sistemas de procedimiento de datos.
- b) Los sistemas de información para la administración.
- c) Los sistemas de apoyo para la toma de decisión.

Son diferentes tipos de sistemas de información computarizados. Estos se analizan y se diseñan mediante la aplicación de los conceptos y las técnicas del diseño y del análisis de sistemas. En cierto grado, esto también se aplica a los sistemas expertos. Kendall y Kendall, (2003)

### 1.3 Componente de los sistemas de información

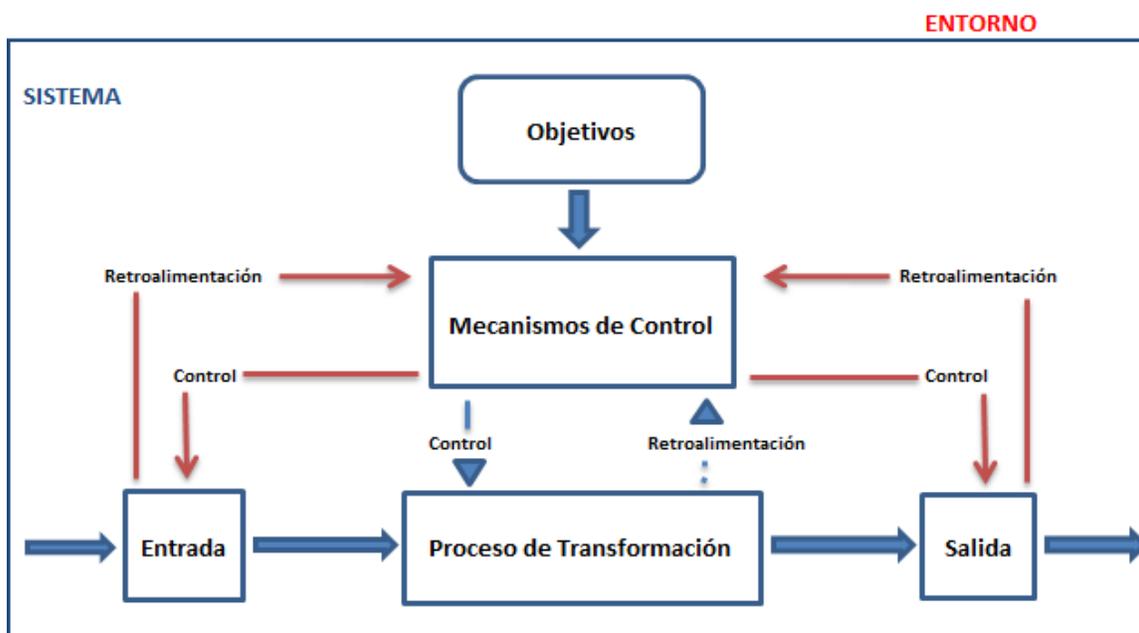
Los sistemas de información proponen diversos componentes que deben interactuar entre ellos para un correcto desarrollo. Fernández, V. (2006)

A continuación, se analiza cada uno de los componentes que forman parte de un sistema de información que pueden variar como una combinación de elementos:

- Elementos de entrada (Inputs): Son los recursos que ingresan al sistema para ser procesados. Por ejemplo: materias primas, energía, datos, etc.
- Procesamiento: Comprende los procesos de transformación que convierten los elementos de entrada en elementos de salida. Ejemplos: procesos industriales, cálculos matemáticos, etc.
- Elementos de salida (Outputs): Es la transferencia de elementos que han sido generados mediante un proceso de transformación hacia su destino final. Ejemplos: productos terminados, servicios prestados, información procesada, etc.
- Retroalimentación: Se refiere a la comunicación de los resultados y consecuencias de las acciones y decisiones a quien las origina. Por ejemplo si se considera el área de operaciones como un sistema, la información consolidada de calidad constituye la retroalimentación para la Gerencia de Operaciones Técnicas.
- Control: Comprende el monitoreo del desempeño del sistema y la evaluación de la retroalimentación para verificar los resultados alcanzados y compararlos con los previstos, determinar las desviaciones, también adoptar las medidas correctivas necesarias para regular la acción y asegurar el cumplimiento de objetivos. Jaé, E. (2003)

Una característica importante de los sistemas es que éstos no existen en forma aislada, porque forman parte de un entorno que contiene otros sistemas, separándose de estos por el límite o frontera. (Ver Fig. 1)

**Fig.1:** Modelo general de un sistema

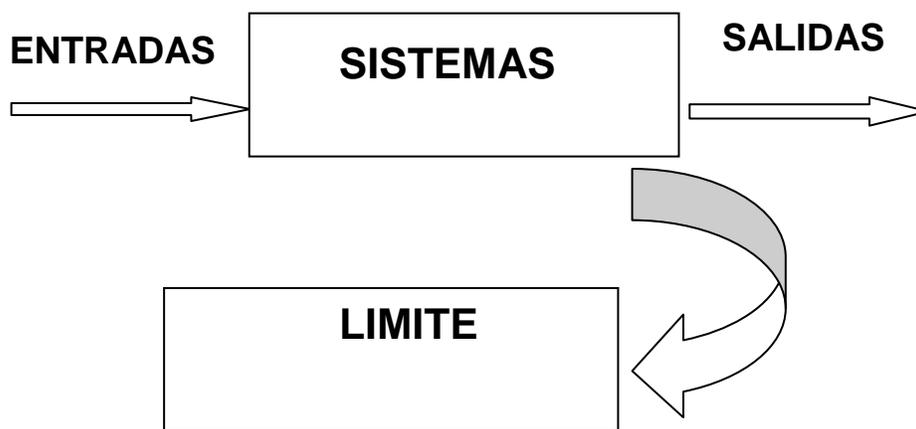


**Fuente:** Extraída del instructivo sobre Sistemas de Información Gerencial; 2003.

#### 1.4 Límites de la Organización

Otra característica por la cual las organizaciones operan como sistemas, es la frontera que las separa de su medio ambiente. Los límites de la organización pueden ser, de manera continua, desde muy permeables hasta llegar a ser casi impermeables. Para adaptarse y sobrevivir, las organizaciones tienen la necesidad de recurrir a gente, materias primas e información (entradas) a través de sus límites y de intercambiar sus productos terminados, servicios o información hacia el mundo externo (salidas). Sin embargo, si los límites de la organización se encuentran demasiado relajados, peligra su margen de competencia y disminuye el control sobre su desempeño. (Ver Fig. 2)

**Fig. 2.** Límites de la Organización.



Las salidas del sistema sirven de retroalimentación que compara el desempeño con las metas.

**Fuente:** Extraída del Libro Análisis y Diseño de Sistemas; 2002.

## **1.5 Importancia de los sistemas de información.**

Hace algunos años atrás, las organizaciones han reconocido la importancia de una administración adecuada de los recursos básicos, tales como la mano de obra y las materias primas. Recientemente, la información tiene una connotación de recurso primordial. Los responsables de la toma de decisiones empiezan a considerar que la información, ya no es un producto exclusivamente colateral de la operación de la empresa, sino que en sí, es uno de los promotores de la misma. La información puede llegar a ser el elemento decisivo, que en un momento dado, determine el éxito o el fracaso de un negocio.

Con el fin de lograr la máxima utilidad de la información, ésta debe administrarse de la manera correcta, como ocurriría con cualquier otro recurso de la empresa. Aunque la información aparentemente se encuentra siempre a nuestro alcance, su uso estratégico como un apoyo de la competitividad de un negocio no debe considerarse como un elemento gratuito. (Kendall y Kendall; 2003, p.3)

Por lo que queda de manifiesto, que la obligación principal de las personas que utilizan los sistemas de información, es asegurar que la entidad alcance sus objetivos, por lo que deben organizar y dirigir las diversas áreas de la empresa para que funcionen juntas de manera correcta según lo planeado, ya que sea cual sea su nivel o área funcional estos sistemas de información implican actividades de comunicación y de toma de decisiones, por lo que necesitan habilidades de comunicación y capacidad de resolución de problemas. Fuentes, E. (2003)

En cuanto al proceso de la toma de decisiones, que se usa para diseñar sistemas. Es fundamental determinar que se entiende por toma de decisiones, es un término reservado, en ocasiones, para la acción de elegir entre varias alternativas. Lo cual es una interpretación del concepto muy limitada. La toma de decisiones es un proceso de pensamiento que ocupa toda la actividad que tiene por fin solucionar problemas. Todo aspecto que refleja el esfuerzo humano involucra actividades con un propósito en las que deben resolverse los problemas y tomarse decisiones.

La toma de decisiones es necesaria cuando tenemos un problema que resolver, o necesidades que satisfacer. Por lo tanto, se van a generar distintas alternativas que se entenderán como diferentes estrategias, por las cuales pueden lograrse los objetivos. Gigch, J. (2003)

Con la creciente complejidad de las actividades, con mayores exigencias legales, sociales, ambientales, etc. y mayores restricciones, se necesita cada vez mayor cantidad y mejor calidad de información para resolver los problemas, ya que si las personas ven a su organización como un sistema, les será más fácil resolver los problemas y lo harán de forma más eficaz, por las siguientes razones:

- Evita que las personas encargadas de los sistemas de información se pierda en la complejidad de la estructura de la organización y los detalles del trabajo.
- Reconoce la necesidad de tener buenos objetivos.
- Destaca la importancia del aporte de todas las partes de la organización.
- Reconoce las interconexiones de la organización y su entorno. (interfaz)
- Asigna mucho valor a la información de la retroalimentación para la aplicación de medidas de adecuación. (Fuentes; 2003, p. 13)

La forma de enfrentar situaciones objetivas ha exigido una mayor profundidad de análisis y conceptos para asumir funciones o desempeñar papeles determinados y mantener al menos un nivel de competencia que permita sobrevivir. Derivados de este proceso surgen ideas y términos como la gestión y todo lo que ella representa.

Por todo lo anterior, el papel de las personas a cargo de los sistemas en las empresas, es de suma importancia. Son ellos los responsables de lograr que las cosas sucedan, ya sea bien o mal. Así de simple. Sin una buena planeación, organización, dirección y control, las empresas no pueden funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos. Mucho menos, pueden ser rentables y competitivas. Es el administrador o gerente, esa figura de sumo valor, el eje principal, el líder, el guía y promotor de que las

cosas sucedan y de que todos sigan la ruta correcta. De lo contrario, cada cual seguiría un rumbo diferente e intereses distintos. Aguilera, H. (2007)

### **1.6 Diseñar sistemas con previsión de crecimiento y cambio.**

Dentro de las organizaciones, el análisis y diseño de sistemas se refiere al proceso de examinar la situación de una empresa con el propósito de mejorarla con métodos y procedimientos más adecuados. Senn, J. (1992)

El crecimiento en el desarrollo de los sistemas de información ha sido exponencial durante las últimas décadas y continúa siéndolo. Los directivos y los analistas prestan mucha atención al desarrollo de nuevos sistemas de información, pero en muchas ocasiones no tienen presente el mantenimiento de los mismos.

A lo largo de la vida de un sistema de información pueden y suelen aparecer nuevos problemas, nuevos requisitos y nuevos errores de tipo informático. Cuando un sistema no está diseñado con previsión de crecimiento, los programadores y los analistas resuelven los cambios mediante parches y duplicación de código de manera que el costo de mantenimiento crece rápidamente.

En la actualidad, muchos analistas desarrollan nuevos sistemas de información sin tener presente que las necesidades de los usuarios pueden cambiar, o que no se definieron lo suficiente en su momento. Esta forma de trabajar conlleva grandes costos de mantenimiento a futuro. Así mismo, provoca desmotivación ya que el sistema deberá pasar la mayoría del tiempo en mantenimiento. Fernández, V. (2006)

Para que los sistemas cumplan con las expectativas por las que fueron creadas es necesario que al diseñar los sistemas se conozca el funcionamiento de la empresa sus procesos y objetivos. Para que estos puedan cumplir lo más óptimo posible y no se requiera tantas reparaciones o modificaciones en el transcurso de las operaciones.

## **1.7 Ambientes de los Sistemas de la Organización**

La organización recibe una retroalimentación tanto de su interior como del ambiente que la rodea. Un ambiente es todo aquello que se encuentre fuera de los límites de la organización. Numerosos ambientes, con distintos grados de estabilidad, constituyen el medio en el cual existen las organizaciones.

Tenemos un ambiente comunitario denotado por el tamaño de la población de donde físicamente se localiza la organización, y el perfil demográfico de la comunidad, constituido por la educación y el ingreso promedio. Además, existen otros ambientes, económicos o políticos que controlan los factores del mercado, los gobiernos estatales o locales, o bien la misma competencia. Aunque los cambios del status ambiental pueden planearse, con frecuencia la organización no los puede controlar de manera directa (Kendall y Kendall; 2002, p.18)

## **1.8 Toma de Decisiones**

En el contexto de una empresa la gestión de información tiene como uno de sus aspectos más relevantes el de la toma de decisiones. Y entendemos así, que una decisión puede ser descrita como la respuesta a un problema o la elección entre distintas alternativas para conseguir unos objetivos. (Muñoz; 2003)

Toda decisión supone, la elección entre cursos de acción alternativos. Desde el enfoque de la “racionalidad limitada”, se puede entender la decisión como un proceso: complejo proceso de “transformación” de información en acción. Para adoptar una decisión, el sujeto decisor necesita disponer de información:

- Información sobre los estados del entorno y las posibilidades de ocurrencia de ciertos eventos.
- Información sobre la situación del sistema y sus objetivos.
- Alternativas disponibles y sus consecuencias.

La empresa o unidad económica de producción, como sistema abierto, utiliza su estructura organizativa para coordinar todos sus elementos hacia el logro de unos objetivos comunes, mediante el proceso de decisión. Pero para alcanzar esa coordinación, es necesario asegurar una correcta comunicación entre los miembros; esto supone hacer circular la información. Desde esta perspectiva, información, se entiende como todo aquello que sirve para poner de manifiesto la situación del entorno o del sistema, sus objetivo o resultados y reducir la incertidumbre frente a un proceso de decisión. (Medina y Martín-Romo; 2004, p.17-18)

### **1.9 Mantenimiento de los Sistemas de Información**

Es la última fase del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas, en donde los SI son sistemáticamente reparados y mejorados. Por definición, el proceso de mantenimiento de un SI es un proceso de devolución al principio del Ciclo de Vida y de repetición de los pasos de desarrollo para la implementación de cambios.

Las 4 actividades más importantes que ocurren dentro del mantenimiento son:

- Obtención de los requerimientos de mantenimiento.
- Transformación de los requerimientos en cambios.
- Diseño de los cambios.
- Implementación de los cambios. ( Mendoza; 2002,Caracas, Venezuela)

## **2-. Conceptos Empresas Familiares**

Las empresas familiares son una figura societaria muy común en Chile y en el mundo juegan un rol importante en todas las economías, con características únicas y específicas y, donde la influencia de las familias en el desarrollo y supervivencia en la empresa es importante. A continuación se definirá el concepto de empresa familiar por distintos autores.

- Se considera que una empresa es familiar cuando se le ha identificado estrechamente con por lo menos dos generaciones de una familia y cuando ésta vinculación a tenido una influencia en la política de le empresa y en el interés y los objetivos de la familia. Neubaure, F y Lank, A. (2003).
- Definición amplia para que una empresa sea considerada familiar basta con que el control de las decisiones estratégicas recaigan en los miembros de una familia y exista el deseo explícito de que ese control perdure en el futuro. Galve, C. ( 2002)
- La empresa familiar como objetivo de análisis desde las perspectivas “stakeholders” genera algunas particularidades dado que la cooperación entre los agentes que participan en el negocio familiar viene determinada por la combinación de problemas económicos, comunes a cualquier contrato y por problemas familiares afectivos, característicos de estas organizaciones. Si bien, de acuerdo al marco conceptual de la teoría de agencia, las relaciones contractuales entre miembros familiares debería reducir o anular los costes de agencia derivados de la relación, en ocasiones, los lazos familiares entre principal y agente pueden aumentar dichos costes de agencia, no obstante estos costes pueden ser abreviados con el uso de los mecanismos apropiados dentro del negocio familiar. Basualdo, J y Manini, A, (2007)
- La estructura organizacional de la empresa familiar está formada por dos sistemas: la familia por un lado, y el negocio por otro; estos dos sistemas están interconectados, pero con reglas, normas, y valores distintos que en interrelación pueden generar problemas de funcionamiento en la empresa. Zavala, L. (2009)

## **2.1 Características de las Empresas Familiares**

Las características siguientes definen la esencia de lo que distingue a las empresas familiares:

- 1.- La presencia de la familia.
- 2.- El sueño del propietario de mantener el negocio de la familia (el objetivo de la continuidad del negocio de una generación a otra).
- 3.- La coincidencia de familia, dirección y propiedad, con sus propensiones de suma cero (ganancia o pérdida), lo que vuelve particularmente vulnerables a éstas empresas durante la sucesión.
- 4.- Las fuentes únicas de ventaja competitiva derivadas de la interacción de la familia, la dirección y la propiedad, sobre todo cuando la unidad familiar es sólida. Poza, E. (2005)

## **2.2 Insuficiencias de los Sistemas de Información en las empresas familiares**

El principal problema de las empresas familiares, no es tanto su nacimiento como su desarrollo y continuidad; gran parte de esta problemática está asociada a los cambios generacionales. Gallo, M (1998) Es por esto que en la empresa familiar, es la familia la responsable de definir sus relaciones con la empresa, estableciendo el tipo de relación que desea tener y los límites de la misma. Con frecuencia, cuando la familia no establece esta relación adecuadamente se introduce el desorden en la empresa, que puede ser el principio del fin de la empresa familiar.

El tipo de relaciones que la familia establece con la empresa supondrá que ésta desarrolla unos u otros niveles de recursos y capacidades. Una familia que transmita a la empresa orden, confianza, unidad, etc., hará que esta empresa valla desarrollando una sólida base de recursos y capacidades. Esta empresa conseguirá empleados valiosos, tendrá prestigio, construirá de una manera sólida, podrá gestionar los procesos de sucesión, etc. Por el contrario, una familia que transmita desorden, oportunismo, invasión de familia, hará que la base de recurso y capacidades de la empresa se vayan deteriorando. Corona, J. (2005)

## **CAPITULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

Los sistemas de información se han convertido durante el tiempo en un área funcional de la empresa tal como la contabilidad, finanzas, mercadeo o producción. Esta beneficia en gran medida al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, creados para cubrir los objetivos de la empresa. Por lo tanto, la vital importancia de esta área, la cual se manifiesta a través de los procesos que desarrolla la empresa en su conjunto, complementada con normas, procedimientos, instructivos, manuales, etc. (Zavala, 2009).

Cabe agregar que uno de los factores por los cuales se puede generar una buena administración y toma de decisiones oportunas es gracias a un buen sistema de información, que administre los datos actualizados de la situación que está viviendo la empresa en el momento que requiera su análisis, esto puede ser determinante en el resultado de la empresa. (Aguilera, 2007). Por todo lo anterior, va a existir la imperiosa necesidad de conocer cuáles son los efectos que provoca tener un sistema de información en las empresas familiares y conocer las deficiencias si es que las hubiese en este tipo de empresas y cómo reaccionan frente a ésta.

La presente investigación, tiene como finalidad proponer la estructura, contenido y alcances del sistema de información en una empresa familiar, tanto en sus aspectos operacionales como en lo referente a los procesos de toma de decisiones. En términos más amplios se observará todo lo relacionado con el rol de los sistemas de información en dicha empresa, una consecuencia de esta mirada consistirá en proponer revisiones y o nuevas propuestas referidas a optimizar el rol de los sistemas, producto de la aplicación de procedimientos que hagan de los sistemas útiles para la toma de decisiones de la empresa en forma oportuna y así resguardar los recursos humanos, financieros, naturales, tecnológicos etc. Todo esto tomando como base una empresa familiar. Sociedad Gastronómica "ACAP LTDA" situada en la Quinta Región Provincia de Valparaíso.

# OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

## Objetivo General

- Analizar en forma crítica el rol de los sistemas de información en la empresa Familiar “ACAP LTDA”, considerando los soportes tecnológicos que sustentan dichos sistemas y proponer una mejora a su gestión.

## Objetivos Específicos

- Describir los Sistemas de Información que utiliza la empresa para la toma de sus decisiones.
- Identificar las deficiencias y fortalezas que presenta la organización en los Sistemas de información.
- Establecer una propuesta para optimizar los sistemas de información en la toma de decisión de la empresa Familiar “ACAP LTDA “.

# PROPUESTA METODOLOGICA

La presente investigación es de tipo cualitativo con un enfoque de sintetización. Se basa principalmente en la observación de procedimientos empleados por la empresa para el desarrollo de sus actividades y como éstas cumplen con los objetivos que desea cubrir con ellos. Haciendo un análisis de su implementación y propuestas de mejoras en sus sistemas. El cual se desarrolla en distintas etapas, en cada una de las cuales se establecieron actividades que se indican a continuación:

## **Primera Etapa**

### **Recopilación de la información teórica:**

- Bibliografía (libros), en el área de sistema de información en que se trate el tema de manejo, diseño e implementación en las empresas.
- Revisar Bibliografía en páginas Web Asociadas con el tema de investigación.
- Revisar publicaciones, manuales y artículos especializados en el tema en discusión.

## **Segunda Etapa**

### **Sistematización de la información recopilada y determinación de la empresa en estudio.**

Ordenamiento y clasificación de la información obtenida considerando los siguientes atributos:

- Conceptos Generales sistema de información.
- Propósitos sistema de Información.
- Componente de los sistemas de información.
- Importancia de los sistemas de información.
- Diseñar sistemas con previsión de crecimiento y cambio.
- Concepto de empresas familiares.
- Características de las empresas familiares.
- Insuficiencias de los sistemas de información en las empresas familiares

## **Tercera Etapa**

### **Elección de sujeto de investigación.**

En esta tercera etapa, se desarrollarán entrevistas relacionadas con los sistemas de información de la empresa en estudio, que consisten en la elaboración, validación y aplicación de éstas, lo que nos proporcionará un instrumento de información sobre la materia. Esta será realizada al encargado del área de administración.

Las actividades a realizar son:

- La elaboración de entrevistas.
- Entrevistas a experto en el área de Sistema de información.
- Aplicación de la entrevista a las personas encargadas del área de sistema de información que puedan proporcionar datos relevantes para la investigación.
- De esta información se identificará normas y procedimientos que desarrolla la empresa para la toma de decisiones en sus operaciones.

## **Cuarta Etapa**

### **Aplicación de la técnica de Recogida de datos.**

Ruta de la Entrevista

- Contacto inicial con la empresa, para la autorización de la entrevista la que se realizará a un encargado del área de administración que opere con los sistemas de información.
- Se procederá a efectuar la entrevista en profundidad sobre la utilización de los sistemas de información.
- Transcripción de la entrevista
- Revisión por parte del entrevistado para la aprobación de la información revelada en la entrevista.
- Informe entrevista final.

## **Quinta Etapa**

### **Criterios de Calidad**

La propuesta metodológica para la entrevista incorpora los criterios de credibilidad, confirmabilidad, fiabilidad y transferencia.

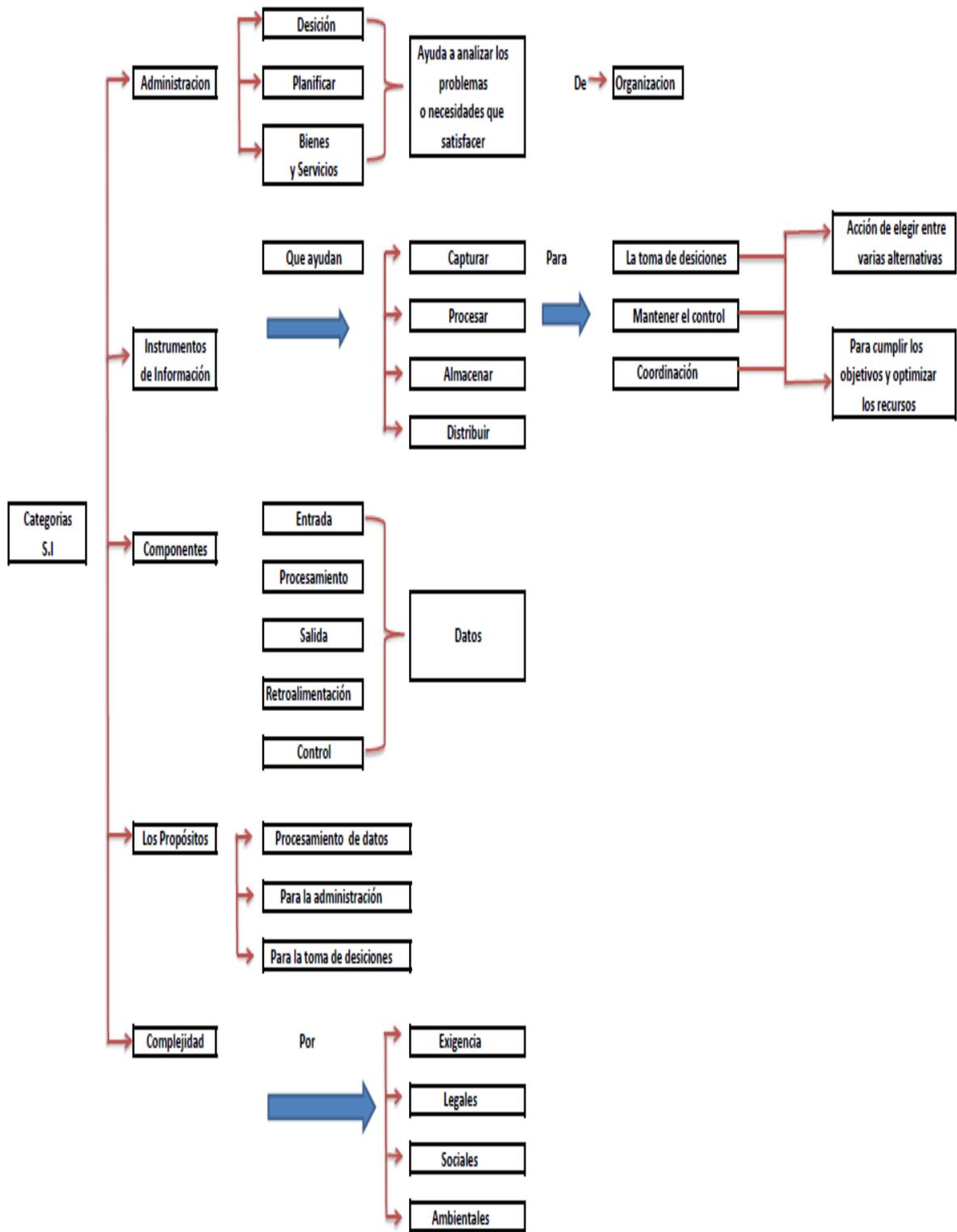
- La credibilidad se realizará con la revisión por parte del entrevistado una vez transcrita la entrevista, para luego obtener la aprobación final.
- La confirmabilidad se obtendrá a través de los expertos del área en estudio.
- La fiabilidad se obtendrá con un timbre y firma del encargado de la administración.
- La transferibilidad está dada al describir el contexto en la que realizara la entrevista así como cualquier evento o situación en particular que se presente.

## **Sexta Etapa**

### **Categorización**

- Categorización de las entrevistas realizadas considerando el problema de investigación y los objetivos que busca este estudio.

Las categorías son las siguientes:



## **Séptima Etapa**

### **Análisis de Resultados**

- Análisis de la información en función de las categorías de análisis de las entrevistas aplicadas a la empresa en estudio.

## **Octava Etapa**

### **Discusión de los resultados**

- Discusión de la Información Recopilada en base a los sistemas de información que presenta la empresa, para que sean aplicados en forma correcta y exacta.

## **Novena Etapa**

### **Conclusiones**

- Identificar conclusiones luego de finalizar la etapa de discusión de resultado y propuesta de mejora a su gestión.

## **CAPITULO III**

### **ELECCION DE LA EMPRESA EN ESTUDIO**

Elegimos Soc. Gastronómica ACAP Ltda., ya que esta sociedad tiene el carácter de ser una empresa familiar y al estar comprometidos en satisfacer las necesidades de sus clientes y en la mejora continua de los servicios que presta, están interesados tanto ellos como nosotros en mejoras en sus sistemas de información tanto en sus equipos computacionales como en la manipulación de los datos que estos sistemas arrojan al área de la administración de los mismos. Para así, seguir creciendo y estar en una constante innovación.

Por lo cual nos entregarán la información necesaria para desarrollar nuestra tesis y evaluar las propuestas desarrolladas en la investigación.

# ANALISIS DE LA INFORMACION

## 1-. Planificación y Toma de decisión

La empresa en estudio realiza una planificación en base a sus necesidades, ya que los sistemas de información proporcionan una base de datos que ayudan en este caso a la comparación de ventas en periodos específicos y con esto abastecerse de existencias para cubrir la demanda y así gestionar mejor su inventario. También la planificación de la información sirve como una proyección de ventas según fechas y épocas importantes durante el año, para así planificar el gasto incurrido en dicha época.

Al realizar una planificación dentro de la empresa, ésta permite mejorar estratégicamente las compras para así administrar el stock y espacio para los inventarios, ya que es importante no abastecerse con productos que no tienen tanta rotación en el negocio para que no se produzcan pérdidas.

Por otra parte la planificación permite tomar decisiones con respecto a la administración del personal en cuanto a la eficiencia a la hora de desarrollar su actividad, como por ejemplo existe un tiempo estándar aproximado de atención y es el sistema el que arroja toda esta información que se utiliza para ver el desempeño de cada trabajador.

En la planificación del negocio solo participan los dueños quienes deciden que sistema de información utilizar, para después capacitar a los trabajadores con los conocimientos suficientes para que puedan realizar sus tareas acorde al sistema, luego éstos retroalimentan a los administradores de acuerdo a su experiencia, tanto en ésta como en otras empresas, con el manejo del sistema de información. Pudiendo detectar las falencias que estos tengan.

Es importante que el área de la administración tenga los conocimientos actualizados y necesarios sobre la capacidad que tiene el sistema, para utilizarlos en las distintas áreas que goza el negocio y sacar el máximo provecho al sistema de información con el que se cuenta.

## **2-. Sistemas de Información**

El Sistema de Información, es una herramienta de trabajo la cual sirve para almacenar datos y con esto desarrollar el trabajo en la empresa. Está compuesto por equipos computacionales y software, considerando como elemento principal el factor humano, ya que es el que ingresa los datos y extrae la información. Estos son en conjunto, elementos que interactúan para procesar y generar información de calidad para la toma de decisiones en todas las áreas del negocio. Los sistemas tienen que ser seguros, efectivos rápidos y que proporcionen ventajas competitivas.

## **3-. Ventajas del Sistema de información**

Los sistemas de información son una herramienta necesaria para el desarrollo en toda organización dado que cada una de ellas está obligada a llevar un registro contable. Estos sistemas permiten utilizar la información a beneficio de la empresa y con esto hacer que esta crezca. A medida que la empresa crece necesita que los sistemas de información se desarrollen a la par, dado que es un trabajo en conjunto.

Es importante tener claro los objetivos que persigue la empresa para así utilizar de manera más efectiva los datos que provienen del sistema, ya que son estos los que le agregan valor, siempre y cuando los administradores y gerentes en base a su experiencia tengan la capacidad de interpretar la información.

La empresa en estudio cuenta con un sistema información bastante completo en el desarrollo del área de ventas, dado que tiene todos los productos que se necesitan para su trabajo, es más rápido, accesible, controlado y detallado lo cual favorece para evitar confusión con el cliente, como también entre los mismos trabajadores. Esto hace que sea mayor la productividad porque se pueden reducir los tiempos de atención, produciendo más ganancias en el negocio. Además el sistema está basado en la fiabilidad de la información al ser ésta más ordenada.

La gran cantidad de datos entregados por el sistema de información al usuario se pueden manejar y analizar de forma más rápida que el sistema manual, disminuyendo errores y tiempo en la interpretación para la toma de decisiones. Haciéndolo más favorable al tener una mayor variedad de alternativas de acción, en tiempo real y así tomar decisiones correctas y oportunas para el negocio. En síntesis el Sistema de información agregan valor al trabajo realizado por la empresa.

#### **4-. Inconvenientes del sistema de Información**

Los sistemas de información en un comienzo presenta desventajas propiamente de la implementación de éste en la respectiva organización, ya que trae consigo ciertas condiciones como el costo monetario al adquirir el sistema, esto dependerá de las áreas que abarque el sistema, esta es considerada una inversión ya que permitirá obtener mayores beneficios en sus actividades.

Los sistemas de información deben ser creados de acuerdo con las políticas organizacionales que posee la empresa, ya que son estas las que ayudaran a conseguirlas. Sin embargo los problemas propios en la implementación de los sistemas como en cualquier modificación que se haga a la forma de trabajo ya estructurada es la resistencia al cambio provocando una fuerte debilidad para cualquier organización ya que el ser humano es reticente a los cambios.

Es desafío de la empresa perder el miedo a lo nuevo, ya que los administradores o dueños muchas veces se cuestionan la falta de conocimientos para poder utilizar el sistema que van a implementar o también si el personal se encuentra capacitado o no para utilizarlo, entonces piensan que perderán la inversión realizada. Ese es el problema más bien no saber usarlo y eso produce un cierto rechazo a los cambios.

Por otra parte una vez implementado el sistema necesita cierto tiempo en el cual se van a tardar en capacitar a los empleados para que los utilicen en forma óptima.

Al utilizar los sistemas de información siempre se está expuesto a los problemas técnicos que de ellos provengan, como por ejemplo cuando falla la red o algunos de los puntos de ventas no permite generar las transacciones, fallas en la impresora para sacar los pedidos en fin un sin número de problemas.

No hay que dejar de lado que los sistemas de información son utilizados por personas y estos pueden cometer errores en el ingreso de los datos al sistema, haciendo que la información que estos arrojen no sea fidedigna y se puedan tomar malas decisiones frente a este escenario erróneo.

Al pasar el tiempo las exigencias del negocio van cambiando, esto hace necesario que los sistemas cubran estas nuevas necesidades, ya que no debemos olvidar que los sistemas de información son una herramienta de ayuda en el desarrollo del trabajo y no debe perder ese cometido.

Los sistema de información que generalmente utilizan las cadenas de establecimientos de servicios alimenticios presentan trabas para realizar modificaciones en sus productos, ya que tienden a ser muy rígidos y estandarizados lo que impide desarrollar estrategias en el área de ventas para ser más atractivo para la clientela como por ejemplo en ciertas promociones.

En la empresa en estudio se puede advertir deficiencias en el área de los puntos de venta con las que cuenta ya que muchas veces algunos de estos puntos presenta problemas técnicos haciéndose más lento el ingreso de los productos solicitados por los clientes ya que está muy congestionada los otros puntos de venta al contar con una menos.

Por otra parte es necesario que las distintas áreas del negocio estén integradas dentro del sistema de información dado que se considera muy importante llevar un control y un orden en la información como por ejemplo el área de remuneraciones del negocio ya que presenta varios ítems relevantes para determinar el gasto de la empresa.

En base a las experiencias pasadas por los trabajadores, han manifestado que existen programas en el área de ventas que presentan mayor eficiencia al momento del ingreso de los productos permitiendo una atención y despacho de los productos más rápido y eficiente.

Es necesario estar atentos a las nuevas tecnologías en base a los sistemas, que puedan generar una mejor atención y hacer con esto una ventaja competitiva frente al resto.

## **5- Importancia o Dependencia de los sistemas de Información**

Es necesario señalar que las PYMES en Chile representan el 81% de la fuerza laboral, por ende mueven bastante capital. Sin embargo se debe considerar que este sector es nuevo a la hora de la implementación de los sistemas de información computarizados ya que antes solo ocupaban sistemas manuales, todo se traducía al papel lo cual hacía el trabajo más lento.

A medida que pasa el tiempo es necesario involucrarse en el desarrollo tecnológico ya que es una tendencia y es importante llevarlo a cabo para tomar decisiones correctas y efectuar un trabajo más eficiente. Los que han tenido mucha difusión son los ERP los cuales pueden ser vistos en todo tipo de empresa.

Un sistema de información se puede adaptar básicamente a cualquier empresa, siendo más necesarias en aquellas empresas que tienen gran cantidad de productos y transacciones lo cual hace necesario llevar un registro porque la falta de un óptimo control sobre éstas representa un costo más o menos significativo para la empresa.

En la actualidad la empresa se considera bastante dependiente de los sistemas de información, ya que esto le permite desarrollar un trabajo más eficiente porque lo ayuda a evaluar todo lo que involucra al negocio en el área de ventas. Estos sistemas se fueron implementando de a poco, primero en el turno de la noche como marcha blanca para luego implementarlo en el turno del día y así embarcarse en un todo al desarrollo tecnológico de la información.

## **6- Conformación del sistema de información**

Las partes que componen un sistema de información se denominan entrada, proceso y salida. Las entradas son ingresos al sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información. El proceso es el que transforma una entrada en salida como puede ser una máquina, un individuo, una computadora, la tarea realizada por algún trabajador de la empresa, etc. Aquí se procesa la información. Las salidas de los sistemas de información son los resultados que se obtienen al procesar las entradas, son el resultado del funcionamiento del sistema o alternativamente el propósito para el cual

existe el sistema, también existe el ambiente es lo que rodea a la empresa son fenómenos que la afectan ya sea con restricciones, limitando el funcionamiento. Un sistema siempre estará relacionado con el ambiente que lo rodea, después de todo este análisis finalmente esta la retroalimentación y se producen cuando las salidas del sistema vuelven a ingresar al sistema como recursos o información, la retroalimentación permite el control del sistema y que el mismo tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada, el control consiste en un conjunto de actividades organizadas para poder tomar las decisiones correctivas.

En la actualidad algunas empresas utilizan distintos tipos de sistemas que funcionan paralelamente, enfocándose en áreas específicas de la empresa, como es por ejemplo la atención del cliente, para las cajas en el ingreso del dinero y otros para el control de inventarios etc. Las cuales proporcionan un mejor control sobre distintas áreas que en conjunto son de gran importancia para la prosperidad de la organización.

Los sistemas de información que tiene la empresa en estudio consisten, en un sistema computacional, la cual provee de una base de datos para registrar por ejemplo la asistencia del personal involucrado, como también el control de inventarios, para así efectuar un seguimiento del stock sobre los ingresos y egresos de estos. Básicamente es esto lo que maneja el sistema en una visión generalizada.

Está conformada por varios puntos de venta, instalados en sectores estratégicos del negocio lo cual son de fácil acceso para los trabajadores. Estos sistemas son utilizados tanto por los trabajadores como también el administrador a cargo, pero cada uno con sus respectivos permisos para manejar la información, la que puede ser sobre ventas diarias, estadísticas de funcionalidad de los trabajadores en el desempeño de sus funciones etc.

En el transcurso de la implementación de los sistemas ha habido cambios en los equipos computacionales para así mejorar el trabajo.

## **7- Situación del negocio**

La empresa ACAP Ltda. Es una empresa familiar, perteneciente al giro Gastronómico entregando sus servicios en el mercado hace aproximadamente ocho años, se encuentra ubicado en la Ciudad de Valparaíso. Se estableció como empresa familiar con el objetivo de que cada integrante que lo compone tenga una estabilidad económica, está

característica hace favorable la gestión, dado que cada uno de los administradores persigue el mismo fin, objetivo por cual es crecer cada vez más y prestar un servicio de calidad. Aunque igualmente se producen problemas entre los administradores en el ámbito de la toma de decisiones, ya que al existir varios integrantes con derecho a opinar sobre una determinada decisión se pueden producir conflictos entre los familiares.

Con respecto a las dificultades que se puede presentar en el negocio en relación a su giro es que se sobrepasasen en el stock de los productos, esto se da cuando la demanda sobrepasa a la oferta, como por ejemplo el cliente desea consumir un producto determinado y esté no se encuentra dentro del stock que posee el negocio. Otra dificultad que se produce dentro del trabajo es que los tiempos de atención sean demasiados excesivos entre un cliente y otro, ejemplo de esto se puede producir un exceso de público y los trabajadores no sepan organizarse de manera adecuada para satisfacer las necesidades de cada persona. Existe otra situación que puede causar complejidades, esta tiene relación con los sistemas de información, dado que pueden presentar problemas técnicos que nadie en su momento pueda solucionar y provoque automáticamente dificultades en el trabajo.

En toda empresa el objetivo más importante es satisfacer las necesidades del cliente, que éste quede conforme con el servicio que se le está brindando, es por esto que día a día se trabaja para que cada una de estas complejidades disminuyan para que no afecte el objetivo principal del negocio, esto se puede conseguir gracias a los sistemas de información porque ayudan a mejorar cualquier tipo de dificultad que se presente y así mejorar la situación de la empresa.

Durante el presente año, se han desarrollado dos proyectos de negocios dentro de la región, uno realizado en la Ciudad de Viña del Mar la cual funciono solo en periodo estival y un nuevo proyecto que se ejecutará durante las próximas semanas en la Ciudad de Valparaíso, todo esto con el fin de ampliar mucho más los negocios dentro de la ciudad.

## **8- Seguridad de la información**

La seguridad de la información en todas las empresas es un tema importante, ya que los sistemas poseen información sustancial para la empresa, es por esto que es necesario que exista un mecanismo de resguardo, el cual es normalmente el uso de las claves de

acceso, dependiendo del nivel de jerarquía que cuenta la empresa será las libertades que tendrá, para obtener la información que de allí provengan.

Al ingresar al sistema de información existen ciertos procedimientos que se tienen que realizar. Al abrir el sistema en cada uno de los turnos, por ejemplo se debe ingresar el nombre de usuario con su respectiva contraseña, luego se ingresa la planilla de los trabajadores que se encuentran en el turno, el cual es ingresado por la administración, esto permite utilizar el sistema para el ingreso de los productos (pedidos) y otra clave que solo tiene la jefatura la cual permite hacer las modificaciones, en este caso no existen restricciones en la información.

Sólo los administradores están calificados para cerrar mesas, modificar, cambiar de sector o de lugar las mesas dentro del negocio como también si a una mesa se le otorga un descuento solo el administrador puede autorizarlo, ya que él tiene la clave para hacerlo efectivo.

Existe información que es de uso exclusivo de la jefatura, como son las remuneraciones, ingresos diarios, inventarios, etc. Por decir algunos, en cambio la información disponible para los trabajadores se centra básicamente en el ingreso de los productos al sistema, esto quiere decir efectuar los pedidos el cual consiste en ingresar al sistema, buscar el producto del pedido, digitarlo, designar la mesa que lo solicito e individualizar al trabajador que atendió dicha mesa.

Para todos los trabajadores existe sólo un usuario para el respectivo turno, esto quiere decir que sólo hay una contraseña, todos pueden ver cualquier mesa del negocio e ingresar los productos.

## **9-. Propósito del sistema de información en la empresa**

Sin duda para toda empresa es importante tener un buen sistema de información, ya que al saber ocupar todas sus capacidades ayuda a mantener un control continuo de cada área del negocio y evita que se provoquen inconvenientes en la alta gerencia relacionado a las facturaciones o a dar un nuevo formato al sistema, inconvenientes relacionados con el área de la administración de inventario, proveedores o áreas ventas.

En relación a la empresa en estudio el propósito de instaurar un sistema de información está dado principalmente para mejorar de forma eficiente y eficaz las actividades normales del negocio satisfaciendo al cien por ciento las necesidades que éste tiene.

Establecido un control detallado en el área de ventas para así tomar decisiones que favorezcan a toda la organización.

## DESCRIPCION DEL SISTEMA DE INFORMACION

La empresa ACAP LTDA. Posee un sistema de información enfocado principalmente al área de ventas de la organización. Este sistema se encuentra instaurado hace dos años y paulatinamente se ha ido incorporando a las actividades de negocio. La información del sistema les permite recoger datos necesarios, útiles y completos para la toma de decisión del negocio y para las necesidades que esté presente. Las funciones que se pueden realizar dentro del sistema para el desarrollo del trabajo son:

- **Asignación:** Cada vez que llega un cliente al establecimiento se ingresa al sistema de información, asignando un número de cuenta dependiendo del sector en que este se ubique. El restaurant cuenta con tres sectores que se encuentran divididos en el sistema enumerados correlativamente.
- **Consolidar cuentas:** El sistema de información da la posibilidad de juntar dos o más cuentas que se encuentran separadas, se recopilan todos los ítems en un solo cliente y se agrega a la boleta definitiva asignada.
- **Dividir cuentas:** No siempre paga un solo cliente, el sistema da la posibilidad de manera rápida de dividir el valor de la cuenta para que estas sean canceladas por lo clientes los respectivos productos que solicitaron.
- **Realizar descuentos** El administrador de la empresa tiene la posibilidad de realizar descuentos a los clientes, esta posibilidad de realizar descuentos se debe hacer solo y únicamente por él o con su autorización ingresando al sistema una clave que es de su exclusividad.
- **Realizar reportes:** El sistema registra las operaciones de cada turno y entrega el valor de venta diaria, pudiendo establecer y reportar las ventas semanales mensuales que produce la empresa, específicamente:

- **Informe de Caja:** Es un registro que documenta todas las operaciones realizadas en el turno, con la fecha, hora, mesa y garzón. Este informe sirve para llevar un control sobre el efectivo de la caja y así realizar las respectivas cuadraturas al término de cada turno.
  
- **Establecer gráficos:** Con datos que indican por ejemplo, que garzón es más eficiente a la hora de vender los productos, como también indicar alguna fecha dentro del año que requiera una organización especial ya sea por un feriado en el que sea necesario una mayor preparación ajustándose a las estadísticas de años anteriores.
  
- **Informe de Pérdidas:** Llevar un registro frente a cualquier problema que se presente con un cliente por ejemplo un no pago de los productos. Este informe no incrementa las ventas del turno solo se deja de manifiesto el hecho.
  
- **Informe de Errores:** Es un registro que se utiliza para eliminar productos que fueron mal ingresados al sistema o que fueron cambiados por los clientes. Estas operaciones solo pueden ser realizadas o supervisadas por el administrado del turno.

Estas funciones describen al sistema de información de la empresa familiar ACAP LTDA siendo cada uno de ellos una herramienta de gran necesidad para el trabajo continuo dentro del negocio.

## DEBILIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION DENTRO DE LA EMPRESA ACAP LTDA

- **Carencia en la transversalidad de la información del Sistema:** Al analizar el sistema queda de manifiesto la falta integración con funciones de contabilidad:
  - **Inventario:** El sistema de información lleva un inventario parcial dado que se ingresa al sistema solo una parte de las existencias y no refleja la totalidad de su stock, el control del inventario no pasa por el sistema de información computarizado ya que se realiza en forma manual.
  - **Integración:** El sistema tiene la capacidad de abarcar mas áreas contables dentro de la empresa pero no las realiza, ya que se encuentran inhabilitadas, se enfoca de manera principal en el área de venta, dejando de lado las remuneraciones de cada trabajador para establecer su orden por ejemplo en adelantos de sueldo o préstamos solicitados por ellos, los activos de la empresa y los insumos ya que no lleva un control de ellos, de su consumo o deterioro.
- **Problemas técnicos:** En virtud a que se “pueda caer el sistema” y no exista usuarios con las capacidades técnicas necesarias para que de forma inmediata solucionen los inconvenientes que se produzcan en el establecimiento debido a estas fallas.
- **Financiamiento:** El sistema no lleva un control de compras a proveedores para ayudar en la planificación de nuevos proyectos en la empresa y negociar de mejor manera con ellos.
- **Servicio al Cliente:** Falta crear una retroalimentación con los clientes para mejorar más aun la atención y establecer nuevas propuestas al negocio con el fin de que este se expanda.

## FORTALEZA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DENTRO DE LA EMPRESA ACAP LTDA

- **Flexibilidad del sistema:** Para realizar cambios el sistema da la posibilidad de crear en el momento nuevos menús para hacer promociones diarias, no se encuentra restringido para crear nuevas ideas para captar más público, siempre y cuando se haga por el administrador del negocio o con su autorización y con su respectiva clave secreta.
- **Adaptación al sistema:** Los tiempos de adaptación son cortos para los usuarios que se incorporan a la organización previamente capacitándolos con el jefe de personal.
- **Fácil manejo del sistema:** En general el sistema que posee la empresa es de fácil manejo, ya que está diseñado de tal manera que cada ítem se encuentra bien categorizado y es fácil encontrar los productos que se requieren en el momento.
- **Proporciona información verdadera y oportuna:** Cuando el administrador necesita datos sobre algún producto, venta, periodo, etc. El sistema brinda estos datos que son necesario para la toma de decisión y sirven como acción de prevención y control.
- **Eficiencia en el servicio:** El sistema es una rápida herramienta para la atención al cliente dado que disminuye el número de tareas desde que se realiza el pedido hasta que el producto llega a la mesa haciendo que el proceso se realice más expedito.

## PROPUESTAS DEL SISTEMA DE INFORMACION

De acuerdo al análisis y diseño del sistema de información de la empresa familiar ACAP Ltda., es necesario la integración y automatización del sistema contable para llevar a cabo los siguientes aspectos:

### **1.- Optimización en la Integración del área de Inventario:**

Para poder establecer un control detallado y una planificación ordenada hay que ocuparse de cada producto que ofrece el negocio ya que estos son los activos que tiene la empresa. Llevar el inventario de cada uno de ellos es complejo porque la empresa cuenta con muchas variedades de productos. Para desarrollar esta tarea de forma más expedita, se propone ingresar todos los productos que contiene el negocio al sistema de información y así este descontara automáticamente las existencias que vayan saliendo y se sabrá de forma inmediata lo que se encuentra en el stock en las bodega. Para desarrollar esta materia se deben seguir los siguientes pasos:

- Se debe ingresar al sistema todos los productos que se encuentran en bodega
- Cada pedido que llegue ingresarlo al sistema con su respectiva guía de despacho para así actualizar los datos del sistema, estos datos deben contener la fecha de ingreso de los productos y con esto evitar pérdidas por el vencimiento de la mercadería.

Al tener todos los productos ingresados al sistema mejorará la planificación haciéndola más rápida y oportuna al momento de solicitar los productos a los proveedores.

Se considera necesario que el sistema cuente con un stock mínimo de los productos que tienen un alto nivel de rotación y que al momento de llegar a los niveles bajos de esos productos, el sistema arroje un mensaje de aviso para así evitar quedarse sin estas mercaderías y con esto planificar mejor, haciendo la compra con antelación.

### **1.1.- Consecuencia de mejora en la utilización del Espacio físico de la bodega.**

Como cualquier organización sus bodegas presentan el mayor activo que esta posee debido a esto un correcto almacenaje así como un eficiente desarrollo de sus operaciones permitirá a la organización llevar un control más preciso de los movimientos de sus activos . Esto se puede lograr gracias a la mejor planificación que obtendríamos al ingresar todos los productos al sistema el cual proporcionara información útil y oportuna para no abastecerse de cosas innecesarias o de poca rotación.

### **2.- Control de Proveedores**

Al estar en conocimiento que la empresa ACAP Ltda. Tiene como objetivo primordial estar en constante crecimiento es por esto, que se encuentra frecuentemente evaluando distintas alternativas de nuevos negocios. Para esto es necesario contar con el apoyo de las distintas compañías con las que trabaja, para hacer efectivo el desarrollo del proyecto. Es por esto que se considera una importante implementación mantener un control sobre las compras realizadas a los distintos proveedores de las grandes compañías con las cuales trabaja como son: CCU Chile, Desa, Cervecería Chile entre otras, la cual permitirá tener los datos necesarios de las compras que le servirán a la hora de presentar los distintos “Proyectos Comerciales” a las empresas mencionadas y así proponer las distintas alternativas de patrocinio, ya que gracias a estos índices se evaluara el tipo de cliente que es ACAP Ltda. para ellos y cuantas ventas anuales les genera como empresa. En relación a esta propuesta los sistemas de información proporcionaran una ventaja al tener la información de manera más rápida, oportuna y elaborada y así encontrarse preparados al momento de pedir el financiamiento ya sea de inmobiliario, fríos, dinero o auspicios en general.

### **3.- Sistema de información en el área de Remuneraciones**

Las remuneraciones son uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente influyen en la vida diaria de los trabajadores. Para determinar la respectiva remuneración de cada uno de los trabajadores es necesario considerar distintos aspectos

legales es por esto que dicha información tiene que estar bien ordenada y actualizada para que no hallan errores ni malos entendidos a la hora de efectuar el pago. Se debe señalar que estos cálculos son realizados por el contador de la empresa pero se ha manifestado por parte de la administración que sería necesario llevar un control paralelo junto con el contador ya que algunas veces han experimentado errores de cálculo que han generado retraso en la liquidaciones de pago. En relación a esto se puede señalar que existen en la web sistemas gratuitos y capacitados para desarrollar esta inquietud del administrador y así poder implementarla para disminuir errores como por ejemplo en la web se encuentra disponible un sistema llamado "NOMINA SOL" en el cual pueden realizar finiquitos, aviso de vencimiento de los contratos, revisiones salariales, etc. La que permitirá un mejor manejo de la información sobre cada trabajador remunerado.

**Fig.4.** Software de remuneraciones NOMINA SOL.

The screenshot shows the 'Nóminas' (Payroll) module of the 'NOMINA SOL' software. The interface includes a menu bar with options like 'Procesos', 'Empresa', 'Entorno', 'Impresión', 'Utilidades', and 'Nóminas'. Below the menu is a toolbar with various icons for functions such as 'Bases de cotización', 'Códigos CIAE', 'Delegaciones', 'Tablas IRPF', 'Convenios', 'Calendarios laborales', 'Tablas', 'Tipos de cotización', 'Códigos ocupación', 'Administraciones', 'Configuración', 'Categorías', 'Conceptos retributivos', 'Contratos', 'Causas de ausencias', 'Seguridad Social', 'Mutuas de AT y EP', 'Actividades', 'AEAT', 'Actualizar', 'Convenios', 'Contratos', 'Asistencia', 'Auxiliares', and 'Actualización'. The main area displays a table of payroll records with the following columns: 'Código', 'Fecha', 'Trabajador', 'Nombre', 'Derechos', 'Deducciones', 'Total', 'Base cotización', 'Importe C.C. Mes', 'Tipo', 'Copia', and 'Desde'. The table lists payroll entries for several employees, including ANTONIO MARTINEZ JUAREZ, MARIA PARRAGA CALLEIA, MARGA FAJARDO JURADO, ANGEL ILLANA DELGADO, VIRGINIA RAMIREZ ASENSIO, and ROCIO MARTOS SALAS, covering dates from February 2011 to May 2011. A 'Calculadora' (Calculator) window is open over the table, showing a numeric keypad and a display area with the number '0'. The software logo 'software DELSOL' and a 'Seguir' button are visible in the bottom left corner. The status bar at the bottom indicates the user is 'Supervisor' on '01/11/2011'.

Código	Fecha	Trabajador	Nombre	Derechos	Deducciones	Total	Base cotización	Importe C.C. Mes	Tipo	Copia	Desde
9	28/02/2011	1	ANTONIO MARTINEZ JUAREZ	996,46	-63,90	932,56	2.006,13	47,29	Febrero	Normal	01/02/2011
10	28/02/2011	2	MARIA PARRAGA CALLEIA	1.363,31	120,48	1.242,83	1.331,63	62,59	Febrero	Normal	01/02/2011
11	28/02/2011	3	MARGA FAJARDO JURADO	642,04	38,76	603,28	610,36	28,69	Febrero	Normal	01/02/2011
12	28/02/2011	4	ANGEL ILLANA DELGADO	1.333,85	173,40	1.160,45	0,00	0,00	Febrero	Normal	01/02/2011
13	28/02/2011	5	VIRGINIA RAMIREZ ASENSIO	589,12	47,51	541,61	562,72	26,45	Febrero	Normal	01/02/2011
14	28/02/2011	6	ROCIO MARTOS SALAS	281,09	17,53	263,56	275,90	12,97	Febrero	Normal	01/02/2011
15	31/03/2011	1	ANTONIO MARTINEZ JUAREZ	1.100,17	66,00	1.034,17	1.039,45	43,85	Marzo	Normal	01/03/2011
16	31/03/2011	2	MARIA PARRAGA CALLEIA	996,43	40,73	955,70	636,35	29,91	Marzo	Normal	01/03/2011
17	31/03/2011	3	MARGA FAJARDO JURADO	624,05	40,41	583,64	636,35	29,91	Marzo	Normal	01/03/2011
18	31/03/2011	4	ANGEL ILLANA DELGADO	1.627,53	211,50	1.415,95	0,00	0,00	Marzo	Normal	01/03/2011
19	31/03/2011	5	VIRGINIA RAMIREZ ASENSIO	995,96	47,84	948,12	565,60	0,00	Marzo	Normal	01/03/2011
20	31/03/2011	6	ROCIO MARTOS SALAS	275,29	18,64	256,65	293,70	0,00	Marzo	Normal	01/03/2011
21	30/04/2011	1	ANTONIO MARTINEZ JUAREZ	1.091,05	65,76	1.025,29	1.035,61	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
22	30/04/2011	2	MARIA PARRAGA CALLEIA	543,97	53,82	490,15	836,08	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
23	30/04/2011	3	MARGA FAJARDO JURADO	673,65	41,82	631,83	658,60	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
24	30/04/2011	4	ANGEL ILLANA DELGADO	1.338,41	173,99	1.164,42	0,00	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
25	30/04/2011	5	VIRGINIA RAMIREZ ASENSIO	1.041,40	96,47	944,93	1.007,98	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
26	30/04/2011	6	ROCIO MARTOS SALAS	300,39	20,07	280,32	315,95	0,00	Abril	Normal	01/04/2011
27	31/05/2011	1	ANTONIO MARTINEZ JUAREZ	1.095,61	65,88	1.029,73	1.037,53	0,00	Mayo	Normal	01/05/2011
28	31/05/2011	2	MARIA PARRAGA CALLEIA	702,68	60,41	642,27	936,89	0,00	Mayo	Normal	01/05/2011
29	31/05/2011	3	MARGA FAJARDO JURADO	649,72	41,82	607,90	658,60	0,00	Mayo	Normal	01/05/2011
30	31/05/2011	4	ANGEL ILLANA DELGADO	1.342,97	174,59	1.168,38	0,00	0,00	Mayo	Normal	01/05/2011
31	31/05/2011	5	VIRGINIA RAMIREZ ASENSIO	993,68	47,72	945,96	964,64	26,54	Mayo	Normal	01/05/2011

**Fuente:** Extraída de página web [www.sdelsol.com](http://www.sdelsol.com);2012

#### **4.- Asignación de claves personalizadas de acceso**

Las claves de acceso son un mecanismo de seguridad que emplean las empresas a los sistemas de información para resguardar la información que ahí contienen.

En base a lo rescatado en el estudio, se ha observado que las empresas en su mayoría tienden a trabajar con contraseñas o tarjetas personalizadas, esto genera una mayor transparencia a la hora de ver las ventas, proporcionando información más fidedigna. Esta información servirá tanto a los administradores como a los trabajadores, ya que podrán estar seguros que la información registrada en las distintas mesas ha sido ingresada sólo por ellos, porque al trabajar con este sistema nadie se involucrará en el trabajo de otros.

Los administradores podrán utilizar esta información para identificar las ventas generadas por cada trabajador y verificar efectivamente la hora en que empiezan a trabajar en cada turno permitiendo la evaluación personalizada de la eficiencia de cada uno, lo cual indicará un ranking con los mejores trabajadores que cuanta la empresa, permitiendo con esto crear metas en ventas asignándoles incentivos para mantenerlos motivados y contentos.

#### **5.- Implementación de Hardware**

Los Hardware corresponden a todas las partes tangibles de un sistema informático, el cual permite el desarrollo del trabajo, ya que mediante estos se puede operar el Software.

En las empresas existen periodos en los que se percibe mayor movimiento, es por esto que requieren de más puntos de ventas para solventar la demanda y así agilizar el trabajo en dichos periodos.

Los Hardwares puestos en el negocio, deben estar ubicados en lugares estratégicos permitiendo un fácil acceso y así sacarle el mayor provecho. Otra de las implementaciones en hardware que se considera necesario en vista del estudio realizado, es la incorporación de una impresora al área de la cocina para que reciba directamente los pedidos de forma simultánea con la caja, lo que permitirá la agilización de los procesos.

Los Hardwares tienen que ser moldeables a las distintas exigencias del ambiente y con esto encontrarse preparado para solventar los diversos escenarios que se presenten.

## **6.- Problemas Técnicos**

Los problemas técnicos lejos son la mayor desventaja que presenta la empresa porque si ocurren perjudican el funcionamiento de las operaciones, lo cual provoca una deficiencia en los servicios.

Por esta razón se debe considerar profesionalizar el tema sobre los sistemas de información, ya que queda de manifiesto la importancia y dependencia que tienen estos en el desarrollo del trabajo. Es necesario buscar una empresa responsable a quien delegar el área informática tanto para el negocio actual como para futuros proyectos que se esté gestando, y así contar con un soporte técnico profesional que les brinde ayuda en los momentos que los requieran. En un inicio, la implantación de un sistema que incorpora un soporte informático puede ser algo costoso para la empresa, pero con el transcurso del tiempo se manifestaran los resultados positivos, porque esto asegura que cualquier tipo de inconveniente que presente el sistema de información se resolverá de manera inmediata y se producirá una ventaja de costo beneficio para la empresa. Este tipo de sistema se compone de diferentes módulos Hardware (equipos) que en conjunto brindan la función completa de la solución. Estos equipos son:

- Caja – Servidor (Monitor)
- Punto de venta n° 1 Garzón (Monitor)
- Punto de venta n° 2 Garzón (Monitor)
- Pre cuenta bar ( Impresora)
- Cocina (Impresora)

**Fig. 5.** Diferentes módulos hardware.



**Fuente:** Extraída de Presupuesto Empresa METHODODO; 2012

Estos son los modelos estándares para los requerimientos de un negocio con sus características, esta avaluado en \$ 1.125.000 aproximadamente incluyendo Implementación y capacitación, teniendo la opción de soporte técnico mediante tres categorías soporte remoto, preventivo y telefónico.

Esta inversión ayudará a aminorar los posibles problemas que se les presenten en el transcurso de sus actividades y les brindara un sistema más óptimo.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

La discusión frente a lo establecido en los textos ocupados en este proyecto versus las opiniones vertidas en las distintas entrevistas realizadas a las personas que operan y utilizan los sistemas de información, tanto dentro de la empresa en estudio como en otras empresas relacionadas con el giro se puede rescatar lo siguiente:

Los sistemas de información tanto en los textos recopilados en el marco teórico y lo rescatado en las entrevistas realizadas, señalan en ambas la gran importancia que se le da a los sistemas tanto para el desarrollo de sus actividades, el giro de la empresa, trabajo administrativo, toma de decisiones, etc.

Existen muchas definiciones sobre sistema de información, estas con carácter técnico en los textos a comparación de lo que se presenta en las entrevistas dado que cada persona que trabaja con ellos manifiestan que los sistemas son equipos computacionales con un software incorporado al cual se le pueden ingresar datos útiles para el trabajo dentro de la empresa y que estos arrojan información importante para el desarrollo de su trabajo.

La teoría indica que el propósito de ocupar sistemas de información es para mejorar la toma de decisión dentro de la administración, dado que mientras más información recopilan mayores herramientas tendrán a la hora de tomar una decisión, esto no difiere del pensamiento de los usuarios de los sistemas.

Con respecto a los componentes de los sistemas de información en teoría están establecidos en pasos para la transformación de datos separándolos en elementos de entradas, procesamientos, elementos de salida, retroalimentación y control. Estos en la práctica se desarrollan en el ciclo normal de operaciones, dando eficacia a los procesos y cumpliendo los objetivos de la organización.

En cuanto a la toma de decisiones en los textos como en el desarrollo de las actividades de la empresa consideran la información que arroja los sistemas para poder afrontar las distintas situaciones que se les van presentando en el transcurso de sus operaciones diarias y con esto establecer mejores planes de acción siguiendo con los objetivos establecidos y así resguardar los recursos de la empresa.

Las empresas familiares tanto en la teoría como en las entrevistas realizadas se consideran como positiva la influencia de las familias dentro de la empresa ya que persiguen el mismo fin económico y la intención de fortalecer la empresa en el tiempo. La empresa familiar consta de dos generaciones y sin ánimo de término, todo lo contrario estar en constante búsqueda de nuevos proyectos, pero siempre enfocado en no perder la característica de empresa familiar.

Los problemas que suelen ocurrir según lo establecido en los textos son: los problemas familiares afectivos estos pueden ser vistos en esta empresa según lo señala uno de los administradores.

Los cargos en la empresa en estudio están bien conformados, cada uno con sus respectivos cargos y funciones estableciendo un orden a nivel de empresa y así no provocar problemas en la gestión.

La empresa considera muy importante los sistemas de información para el desarrollo de su actividad tanto así que señalan ser muy dependientes del sistema de información y consideran necesario una mejor implementación al sistema ya existente, ya que las otras áreas del negocio no están incorporadas en el sistema. Esperando la propuesta de este proyecto de tesis para ejecutarlo y sacar un mejor provecho del que ya tiene.

Dentro de los resultados se agregó a las categorías un factor que es muy importante para el resguardo de la información dentro negocio, que es la seguridad de la información informática éstas es esencial porque protege de cualquier tipo de amenazas que se pueda presentar, con el fin de otorgar a la empresa confiabilidad de la información, ósea asegurar que toda persona que tenga acceso a estos datos estén debidamente autorizados por un administrador, también es necesario que la información que se entregue sea integra asegurando así que esta sea completa, precisa y exacta. Y por último es necesario que exista disponibilidad en los datos asegurando que la información se encuentre siempre, cuando las distintas personas que utilizan el sistema lo requieran. Está de demás decir que existe información privilegiada dentro de la empresa y para que esta sea utilizada por cada administrador deben contar con un respectivo nombre de usuario y una clave secreta para ingresar a los datos dentro del sistema de información.

La empresa presenta ventajas e inconvenientes, estos dos factores fueron categorizados como nuevos dentro del estudio por no haber sido considerados en la teoría y sí identificarse notoriamente en las entrevistas realizadas.

En primer lugar las principales ventajas que entregan los sistemas de información al negocio están relacionadas con la eficiencia y eficacia que traen como resultado un mejor manejo y control en las actividades del trabajo, ya sea individual o en equipo. También al ser eficiente mejora los tiempos de espera en la atención al cliente y con esto cumplir unos de los mayores objetivos que tienen la empresa, el cual es satisfacer al cien por ciento las necesidades de sus clientes y obtener ganancias de éstos. Igualmente uno de los mayores beneficios que entrega el sistemas de información es almacenar una gran cantidad de datos de forma ordenada y así tenerlos disponibles de una manera rápida para poder tomar decisiones y cumplir de forma óptima y clara los objetivos planteados por el negocio. Hay que recordar que la información puede ser ordena, verdadera, integra, disponible, etc. Pero los que son responsables de interpretarla de una manera correcta son los administradores o gerentes, pertenecientes a la empresa, utilizando su experiencia y conocimientos en materia de negocios.

En segundo lugar se encuentran los inconvenientes siendo uno de los principales los problemas técnicos que se puedan presentar en el sistema de información y que trae como consecuencia un colapso en el negocio debido a que el trabajo se desordena y se hace más lento, ya que no tienen un técnico o una línea de ayuda en el momento en que se produce el problema y deben esperar para poder solucionar el desperfecto. También existe el inconveniente de que los sistemas de información no se aprovechan en su totalidad, sólo están enfocando en mayor magnitud en la área de ventas y no se encuentran todas las áreas del negocio integradas, solamente se realizan de forma parcial algunas de las actividades de la empresa, por ejemplo el inventario no se lleva a cabo al cien por ciento dentro del sistema de información, sólo se digitan las entradas y salidas de los productos, pero de una manera general y poco detallada. También se menciona el caso del personal o lo que tiene relación con los proveedores dado que estos no tienen un control dentro del sistema de información.

Finalmente la empresa puede tener un fin de dificultades, pero está en manos de las personas poder solucionarlas, es por esto que se ha ido masificando la utilización de los sistemas de información en las pequeñas empresas ya que está comprobado que trae excelentes resultados si estos se aprovechan de manera correcta utilizando íntegramente todos sus componentes. Existen sectores de negocios que no han implementados sistemas de información por miedo a los cambios y no saben los beneficios que trae la implementación de éstos para su negocio.

## CONCLUSION

La empresa familiar en estudio, en este caso una PYME del sector Gastronómico de Valparaíso ha ido creciendo con el transcurso de los años, convirtiendo a sus distintas áreas de negocios reconocidos en la zona y por ende sus ventas y utilidades han crecido en gran proporción, situación que hace necesaria la integración y mejoras constantes en los sistemas de información de sus negocios, para así generar una mejor administración de sus recursos, una rápida atención a sus clientes y con esto establecer diferencias competitivas con sus pares.

Dentro de lo analizado, se puede observar que la empresa presenta una organización bastante estructurada para su tamaño, ya que tanto los cargos de mando como la de sus subordinados se encuentran bien definidos, los cuales son organizados en dos turnos comprendidos en ocho horas, con sus respectivas administraciones y habiendo entre ambas una comunicación fluida y constante.

Al tener la condición de empresa familiar es difícil tener sólo una jefatura porque en ocasiones se tiende a tener muchos jefes que dan muchas indicaciones a sus subordinados los cuales a veces tienden a dar distintas órdenes y producir confusión, pero tal situación no se ha experimentado en la organización.

La empresa desarrolla sus procesos de manera más eficiente posible de acuerdo al sistema de información que tiene, pero de forma restringida, ya que sólo es enfocada y desarrollada al área de ventas siendo que el sistema tiene la capacidad de convertirse en un sistema integrado para todas las áreas de importancia dentro de la organización y estas puedan ser potenciadas, para que así en su conjunto puedan fortalecer y hacer crecer el negocio de manera global y que el sistema de información sea completamente eficaz.

Según lo obtenido en las entrevistas con los administradores y usuarios de los sistemas de información, estos señalan que la empresa está enfocada en una mejora constante tanto de sus servicios como del proceso de administración, siendo bien rigurosos en las exigencias al personal que está a cargo de llevar el servicio a sus clientes.

El sistema de información informático está claramente enfocado en la obtención de mayores niveles de venta, es por esto que el sistema se ha centrado particularmente en el

área de ventas dejando de lado los otros procesos pero de éstos también se lleva un control que no se encuentra incorporado en el sistema computarizado utilizado por la empresa en el cual existe un registro manual, ordenado, actualizado y supervisado. Pero queda de manifiesto que la computarización de los distintos procesos que lleva a cabo la empresa optimizará tanto los tiempos de ejecución, como en la toma de decisiones que desarrolle la empresa.

El sistema de información integrado en todas las áreas del negocio, permitirá gracias a la carga de datos, que se levantarán en el campo de trabajo, una información instantánea que hará que la administración tome mejores decisiones para resolver problemas a corto plazo. Maximizando el uso de los recursos del sistema informático, a la aplicación directa de las dificultades que se presenten, mejorando el servicio.

Con el mejoramiento de las propuestas señaladas, la empresa podría mantener las distintas informaciones más ordenadas, accesibles y fidedignas. En general una mejor calidad de la información proporcionando con esto una optimización en la toma de decisiones, ósea más asertiva a los distintos escenarios que se presenten. Al desarrollar e implementar las propuestas otorgadas a la empresa, es necesario que sean planificadas de acuerdo a las necesidades y objetivos que presenta el negocio, para que así se obtenga un éxito globalizado en las diferentes actividades realizadas. La planificación de las propuestas del sistema de información integral debe responder eficientemente a los objetivos estratégicos de la organización, bien sea como a las necesidades a cumplir en un corto o largo plazo, deben estar basadas en métodos y problemas existentes sujeta a las limitaciones económicas y físicas actuales y atender a los requisitos y objetivos organizacionales.

Por último en base a las propuestas y a la investigación realizada se aconseja siempre investigar más allá y no quedarse con lo que tiene el negocio, dado que esto provoca que este no crezca, hay que innovar en las nuevas tecnologías de la información que se estén desarrollando, ya que esta es la clave para crecer dado que el no emprender el camino de la innovación irremediablemente, es sinónimo de disminución del valor de la empresa provocando menor competitividad sin duda un camino no recomendado.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguilera, H. (2007) Los sistemas de información Gerencial y el Control de Gestión. Santiago: Universidad de Chile.
- Asociación nacional de empresa de servicios y agua potable y alcantarillado. (2003). Sistemas de Información Gerencial, Bolivia, La Paz: Fuentes, E.
- Basualdo, J. y Manini, A. (2007) Importancia de la Propiedad para el gobierno eficaz para en la empresas familiares Análisis desde la perspectiva de agencia. En *Contabilidad y Auditoría Revista para la gestión Profesional* 188; 137-153
- Collado, J. (2009) Concepto de Sistema de Información en la organización. Kindle.
- Fernández, V. ( 2006) Desarrollo de Sistemas de Información: Una metodología Basada en el Modelado. España, Barcelona: UPC.
- Gallo, M ( 1998) La sucesión en la Empresa Familiar. La Caixa. Colección Estudios e Informes.12 España, Barcelona. Disponible en: <http://mayores.pre.cti.csic.es/documentos/documentos/gallo-sucesion-01.pdf>.  
Extraído el 12 de diciembre de 2011.
- Galve, C. (2002) Propiedad y Gobierno: La empresa Familiar. España, Zaragoza: Ekonomiaz.
- Gigch, J. (2003) Teoría General de Sistemas. México, México DF: Trillas.
- Instituto de la Empresa Familiar. (2005) Manual de la empresa Familiar. España, Barcelona: Corona, J.
- Kenneth E y Kenneth J. (2003) Análisis y Diseño de Sistemas. Canadá, Vancouver: Prentice- Hall.
- Laudon K; Laudon J. (1996) Administración de los sistemas de Información: organización y tecnología (3ª Eds) México, México DF: Pearson.
- Laudon K; Laudon J. (2004) Sistema de Gerencia y control Gerencial. México, Mexico DF: Copyleft
- Medina, S; Martín-Romo, S. (2004) Informática y comunicaciones en la empresa, España, Madrid: Esic.
- Muñoz, A. (2003) Sistemas de información en las empresas. España, Barcelona. Disponible en: <http://www.hipertext.net/web/pag251.htm#3.4>

- Neubaure, F y Lank, A. (2003) *La empresa Familiar: como dirigirla para que perdure*. España, Bilbao: Deusto
- Poza, E. (2005) *Empresa familiar ¿Qué la hace única? Empresas familiares*. México D.F: Thomson.
- Senn, J. (1992) *Análisis y Diseño de sistemas de Información*. México, Naucalpan de Juarez: Mc GraW- Hill
- Zavala, L. (2009) *El Gobierno Corporativo en la Empresa Familiar*. Obtenida el 8 de Agosto de 2009, <http://www.slideshare.net/leonidas/gobierno-empresa-familiar-ucsp>.
- Mendoza, L. (2002) *Sistemas de Información III Teoría*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.

## ANEXOS

### ENTREVISTAS “EVALUACION Y ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION”

**Objetivo:**

La presente entrevista forma parte esencial del proceso de Titulación y Grado académico para optar al Título Profesional de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.

El proyecto de investigación trata sobre **“Análisis crítico y propuesta de mejora de los sistemas de información, como herramienta de gestión en una empresa familiar sociedad Gastronómica ACAP LTDA de la Provincia de Valparaíso”**

## **ANEXO Nº1: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Empresa: Sociedad Gastronómica ACAP LTDA**

**Entrevistado: Carolina Agüero Alvarado**

**Cargo: Administradora y Socia de la empresa**

### **Preguntas**

**1.- ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de su organización?**

R: Bueno mí nombre es Carolina Alejandra Agüero Alvarado y mí puesto es administradora y socia de la empresa.

**2.- ¿En qué consiste su negocio?**

R: Aborda el lado de gastronomía, restaurante, servicio de cena, alimentación, manifestaciones. También incluye la parte de eventos entretención.

**3.- ¿Cuántos años tiene su empresa?**

R: Eeh, bueno la más antigua, el local más antiguo tiene cerca de ocho años y los otros a partir de cuatro hacia arriba.

**4.- ¿Con cuántas sucursales cuenta la empresa dentro de la región?**

R: Bueno de la región en Viña tenemos uno y tres en la comuna de Valparaíso

**5.- ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

R: Haber alrededor de 60 personas de todas las áreas: cocina, garzones, guardias etc.

**6.- ¿Cuál es la mayor complejidad que deben afrontar en el negocio y porqué se produce?**

R: La mayor dificultad que podemos afrontar en el negocio, podría ser eeh los sistemas de comunicación que no funcionen, dado por ejemplo información que se le da al personal que no se lleve a cabo; el sistema en casos de que se nos fuera a caer el sistema que utilizamos para trabajar eso es complejo.

**7.- ¿Qué es para usted un sistema de información?**

R: El sistema de información es un sistema que nos sirve para el almacenamiento de datos y el cual utilizamos en la empresa para desenvolver y trabajar en la empresa por ejemplo inventarios etc.

**8.- ¿Con qué sistemas de información cuenta su empresa?**

R: Tenemos sistemas de información que es un sistema computacional que ocupamos como base de datos eeh en parte del personal, parte de bodega, información de stock eeh también lo ocupamos como para venta con varios puntos dentro del local el cual es de fácil acceso y se puede ocupar fácilmente, lo ocupan los garzones y lo puede ocupar también la persona encargada y puede ver información privilegiada. Información tanto de las ventas que se llevan diarias, información de estadísticas de venta tanto del personal y del local.

**9.- ¿Cuál cree que son sus fortalezas en el negocio?**

R: Fortalezas que tenemos en el negocio eeh que contamos con un buen sistema, que el sistema abarca todo es muy completo entonces hace más fácil el trabajo hace más expedito el trabajo y el término y el cierre de cada turno.

**10.- ¿Cuántos turnos tienen?**

R: Dos turnos (celular)... Bueno como decía tenemos dos turnos, eeh un turno de la mañana que se especializa en el área de almuerzos, carta y el segundo turno que ya es todo base de lo que es Happy Hours, cena y eventos que se pueden hacer en la noche.

**11.- ¿Cuál crees que son tus debilidades en el negocio en base a los sistemas?**

R: En, base a los sistemas bueno, que se caiga el sistema es uno, nos ha producido ha pasado y ha producido problemas en el desenvolvimiento del local o que afecte por ejemplo que se afecte que se eche a perder una impresora o un punto de venta es un problema.

**12.- ¿Qué hacen en esos casos?**

R: Bueno como hay tres puntos de venta por ejemplo en este local eeh se ocupan se habilitan los otros dos puntos y quedaríamos con un punto menos ahora en lo que nos

perjudicaría que fuera un día que tuviéramos harto movimiento por ejemplo fines de semana, ahí sería como un problema serio. Tratar de solucionarlo lo antes posible.

**13.-** Pero tienen un computador que es la base de los otros computadores, ¿Entonces qué pasa si no funciona el computador principal?

R: Eeh bueno, tenemos un computador que podemos ocupar en ese caso o eeh última opción tenemos la caja registradora (aah ya)... que es como la última opción que podríamos ocupar.

**14.-** ¿Qué tan dependiente cree que es la empresa de los sistemas de información?

R: Yo creo que es muy dependiente, muy dependiente para que el trabajo sea óptimo y no tengamos mermas ni pérdidas. Es muy importante, porque con eso podemos evaluar todo, todo lo que involucra el negocio, tanto lo que involucra el personal, tanto lo que involucra la duración de las mesas en el local, tanto lo que involucra lo que sale de cocina todo lo que pueda para que después cuadrar todo lo que sale y corresponda a lo que hay en el local, ósea es muy necesario.

**15.-** ¿Ustedes hacen inventarios todos los días?

R: Todos los días

**16.-** ¿Y se basan en ese sistema?

R: Nos basamos en el sistema para descontar los productos de bodega, los productos diarios.

**17.-** ¿Cómo les ayudan en la planificación y en la toma de decisiones los sistemas de información en la empresa?

R: Me puede repetir la pregunta (como ayudan en la planificación y en la toma de decisiones los sistemas de información ósea tiene sus datos ahí en el sistema) claro (los que te arroja el sistema) claro (ahora como toma esos datos y le van a ayudar en la planificación que tenga que hacer o en la toma de decisiones)... Fácilmente, porque por ejemplo trabajando ya con el, ya avanzando el tiempo uno va creando una base de datos con información, que por ejemplo el puedo ver ya el dieciocho de septiembre como estuvo el año pasado, como está ahora hago una comparación veo mes tras mes las mejores fechas para ver cuánto abastecerme, de cuantos productos tengo que abastecerme, ósea es de mucha ayuda, porque por eso, por ejemplo veo cuanto estoy

pidiendo cuanto pido, en por ejemplo en un tema ya en licores cuanto pido, pido cierta cantidad de dinero entonces el próximo mes tengo que pedir una suma similar por ejemplo yo sé que en el periodo estival obviamente sube esa cantidad porque anda más gente más público entonces los sistemas de información me ayudan a ver cuánto, con cuánto prepararme de mercadería para tener para las temporadas que van pasando durante el año. Voy marcando, por ejemplo que época del año es mejor, yo sé cómo es marzo porque tengo mi base de datos y con los sistemas de información yo puedo ver mi venta y puedo ver que tanto gasto en estas partes del año, yo sé si voy a gastar más ah hay un problema, algo está pasando porque estoy gastando más plata, que gastos incurri que me ya que me excedí entonces eso es bien importante porque nos queda como un sistema de trabajo ya. (Tienen un parámetro) Claro los parámetros y una estadística más menos de cuánto.

**18.-** ¿Durante los años han visto mejoras?

R: Si, si por ejemplo no todos los veranos son iguales pero siempre han sido, han sido buenos pero siempre se ve como un eeh como va creciendo, siempre va creciendo un poco... siempre va creciendo un poco. (Por la trayectoria) claro porque por ejemplo claro el local se está haciendo más conocido, entra mas público. No es lo mismo el primer año que abrimos que por ejemplo a la fecha.

**19.-** ¿Este local especialmente cuántos años tiene?

R: Este local tiene cuatro años

**20.-** ¿Nos podría mencionar planificación de importancia para la empresa en donde hayan ocupado los sistemas de información aparte del que menciono anteriormente? ¿Puede ser inventarios?

R: Claro planifico, por ejemplo nosotros tenemos gracias a los sistemas de información... nosotros tenemos una planificación semanal, por ejemplo una planificación semanal significa una vez a la semana el pedido se hace para una semana entiende gracias a los sistemas de información nosotros nos planificamos semanalmente ¿Por qué? Porque no es necesario tener tanto stock (en las bodegas) en las bodegas no hay porque almacenar tanto si uno sabe lo que vende y uno sabe lo que tiene (a claro y la capacidad tampoco está como para abastecer tanto). Claro justamente, entonces gracias a los sistemas de información yo puedo llevar una planificación semanal y pedir lo que ocupo y no pedir ni excederme en lo que no voy a ocupar y almacenar y almacenar cosas que no tienen

sentido. Ósea gracias a los sistemas de información puedo planificar semanalmente o si yo quiero cada dos semanas o mensualmente. Eso lo voy viendo gracias al sistema.

**21.-** ¿Cuál era el propósito inicial al momento de ocupar los sistemas de información?

R: Bueno inicialmente nosotros empezamos con una máquina registradora, pero no llenaba cien por ciento nuestras necesidades eeh la idea de implementar un sistema de información, un sistema computacional eeh la idea de este sistema es que satisfacer al cien por ciento las necesidades del local. Por ejemplo habían cosas que nosotros no podíamos controlar, por ejemplo eeh cuánto vende cada garzón, cuánto se demora un garzón en atender una mesa, que tan rápido atiende mesas, cuantas cantidades de mesa, cuánto vende por ejemplo esos detalles que son importantes, por ejemplo quien hizo por ejemplo el sistema me puede arrojar hasta cuanta plata hizo el garzón de propinas o cuanto vendió, entonces uno puede en base a eso por ejemplo dar incentivos entiende eeh.

**22.-** ¿Han despedido personal por eso?

R: Sí también, si hemos llegado también a situaciones que hemos tenido que sacar gente porque por ejemplo la venta no era lo mismo, por ejemplo se le asignaba plazas y plazas buenas y no sucedía y veíamos la venta y lo comparábamos con la del con la de meses anteriores y con el personal por ejemplo hay gente que siempre vende y uno que no vendía. Entonces gracias a eso ese sistema pudimos ver las fallas que teníamos, (los mismos trabajadores se movían un poco más, porque ya veían que estaban más fiscalizados). Claro justamente, están más fiscalizados se ve cuanto se demoran en atender una mesa, de una mesa y otra, cuanto tenia esperando cuanto se demoraban en ir a buscar un pedido a la barra tan solo eso es importante porque ejemplo te sale la hora exacta ósea uy! se ha demorado quince minutos en buscar un pedido ósea la mesa está esperando cuanto rato por su pedido entonces podemos ver todos esos detalles que no teníamos claro ver el stock el descuento de barra esas cosas también que gracias al sistema pudimos (solucionar) claro pudimos solucionar.

**23.-** ¿Cómo se ha ido transformando desde los inicios de los sistemas de información hasta hoy?

R: Sí, ha habido modificaciones por ejemplo cuando empezamos con el sistema sólo trabajábamos con el sistema en el horario del turno de tarde, entonces como la propina iba incluida en la en la cuenta que sale con el sistema los chicos ganaban mucho más dinero, entonces después poco a poco le hemos ido implementando más puntos de venta, hemos implementado... eeh ahora ocuparlo en la hora de almuerzo que nos ha servido cualquier cantidad para manejar los costos del menú, que el costo del menú como es inferior es de menor valor entonces nos ha servido mucho para ver los costos que tenemos a la hora de almuerzo... eeh sirvió mucho también porque los chicos también tienen ahora la propina incluida en la hora de almuerzo entonces ahora todos están igual, todos cortan igual entonces hemos mejorado en esa parte, hemos mejorado en los computadores... eeh también hemos mejorado en, en que los todos los garzones ya han aprendido el sistema se ha hecho como una capacitación para que todos aprendan a ocupar el sistema y todos han aprendido entonces todo ya es como que manejan todos mucho mejor obviamente que, que la primera etapa del sistema ahora ya todos se desenvuelven mucho más ahora ingresan las cosas más rápido bueno aparte que hemos cambiado las pantallas que también es un tema importante entonces ha mejorado mucho mejor y todos y todos los manejamos mejor incluyéndome.

**24.-** ¿En las nuevas planificaciones se incluye a todo el personal o solo participan unos pocos?

R: En la planificación del local solo participan unos pocos y después se da la información, por ejemplo en el local se encuentra la administración, la persona que esta las dos tres personas que estamos como en la cabeza y después un garzón que está a cargo de un turno y un garzón que está a cargo del otro turno ósea seríamos cinco personas que están involucradas en la planificación se le da damos las pautas después se comunican al respectivo personal.

**25.-** ¿Cómo se maneja el personal con los nuevos sistemas dentro del negocio? ¿Tubo que capacitarlos para que pudieran manejar los sistemas?

R: Si, hubo una una exactamente hubo una capacitación obviamente hay gente que entendió más rápido y gente que no po, pero si si hubo una pequeña capacitación. El cual se le oriento lo que tenían que hacer y obviamente hubo su marcha blanca para ver por

ejemplo ver todas las falencias que teníamos todo para empezar a ocupar el sistema, pero ahora ya está todo óptimo, todos manejan a la perfección el sistema.

**26.-** ¿Si llega un trabajador nuevo cual es el procedimiento?

R: Ya, el procedimiento es que el garzón que está a cargo de cada turno él tiene que instruir y capacitar a la otra persona.

**27.-** ¿Ha tenido buenos resultados en el ámbito de las ganancias con la nueva toma de decisiones o cree que tendría que hacer cambios para mejorarlas?

R: Eeh sí, he visto cambios positivos cambiarlas no pero puedo pulir algunos detalles que podrían hacer que fuera más óptimo.

**28.-** ¿Cuáles son mejoras que haría?

R: Eeh, la implementación de otro punto de venta, sería un poco más óptimo por eso ya lo tendríamos que ver para la época estival.

**29.-** ¿Cree que ha cumplido su objetivo con esta toma de decisión? ¿Si no es así que piensa que le falta a su negocio?

R: Eeh sí, sí creo que ha cumplido con todo, el sistema de información es óptimo para nuestro local que ha cumplido con las expectativas que teníamos.

**30.-** ¿Implementaría más cosas al sistema?

R: Implementaría, me gustaría implementar sería tratar de incorporar a todos los trabajadores y tener una ficha de datos de cada trabajador, eso creo que sería una implementación positiva en el sistema. Pero solamente obviamente tendría que verlo el área de administración po.

**31.-** ¿Qué ganarías al tener una ficha de cada personal?

R: Tendría, tendría por ejemplo sabría cada gasto de cada trabajador, lo que involucra para el local eeh todo lo que se tiene que pagar de imposiciones, los seguros, quien pide préstamos todo, los adelantos una forma fácil porque por ejemplo el personal por el momento yo lo veo, ósea lo ve mi contador pero por ejemplo los adelantos que se piden yo los anoto en un cuaderno, entiende entonces con un sistema sería más óptimo y más fácil y más rápido para hacer el pago respectivo por ejemplo la remuneración.

## **ANEXO N°2: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Empresa: Sociedad Gastronómica ACAP LTDA**

**Entrevistado: Rodrigo Catalán Prado**

**Cargo: Administrador de la empresa**

### **Preguntas:**

1-. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

R: Mi nombre es Rodrigo Marcelo Catalán Prado y soy la persona que está a cargo de la administración del turno de la mañana en el Restobar Agua Luna

2-. ¿En qué consiste su negocio?

R: En el giro de prestación de servicio alimentarios restaurant y bar Karaoke

3-. ¿Cuántos años tiene su empresa?

R: Cuatro años

4-. Tenemos entendido que este negocio es un negocio familiar ¿Porqué surgió esa idea?

R: Para tener nuevas experiencias y ampliar el capital de la familia más que nada, ósea igual son varios hermanos y la idea eeh es que cada uno tenga su estabilidad económica también.

5-. ¿Qué pro y contras cree que trae a la familia tener un negocio familiar?

R: Eeh tal como lo señala la familia, ósea peleas entre hermanos, informalidades, eeh pero lo que si hay un ordenamiento que están todos bajos un mismo objetivo ósea, que cuando se tienen que unir las fuerzas van todos detrás del mismo objetivo, pero sí como te digo lo que pasa en toda familia normal, ósea peleas, que unos dices que si otros dices que no, eeh la informalidad.

**6-** ¿Cuenta con más sucursales dentro de la región?

R: Sí, contamos con dos sucursales más, una que se encuentra en Reñaca que también tiene el giro de restaurant y el otro que está en Valparaíso, en la subida Ecuador que tiene el giro de discotheque y además tenemos uno que está en proyecto que eeh queremos sacarlo pronto, es como un estilo pastelería más tortaa, otro otro tipo de de local para no hacernos competencia a nosotros mismos (¿Dentro de Valparaíso también?) Dentro de Valparaíso, la idea es hacer otro tipo de rubro, otro tipo de giro para no seamos competencia entre si nosotros mismos, esa es la idea.

**7-** ¿Interactúan con datos e ideas entre los más locales?

R: Mmm con uno en especial sí, que es el que está en Reñaca con la discotheque y pub no mucho porque son otros otro giro.

**8-** ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta su empresa?

R: Alrededor de 20 app. (eso solamente es donde usted administra) solamente donde yo administro.

**9-** ¿Cuál es la mayor complejidad que debe afrontar en el negocio y porqué se producen?

R: La mayor complejidad es cuando nos vemos sobrepasados en los stocks de nuestros productos, ósea cuando la demanda es más que la oferta, ósea ahí es cuando quedamos cortos con algún tipo de producto yo creo que ahí se vienen las más grandes complicaciones (¿Cómo por ejemplo?) Como por ejemplo cuando sale un plato tu no lo tienes, cuando de repente te piden un producto en especial y tu no cuentas con él, ahí sí que es complicado para nosotros, o de repente ya cuandooo entra mucha gente y piden piden piden y el stock no da abasto eso es como la gran complicación la que veo yo.

Bueno ahora te vamos hacer pregunta relacionadas con el tema de nuestra tesis que es de sistemas de información

**10-** ¿Qué es para usted un sistema de información?

R: Un sistema de información a modo personal eeh no conozco ese término, pero yo sé que el software que tenemos, que estamos ocupando que ayuda a administrar los productos de la empresa.

**11-** En relación a los sistemas de información ¿Qué ingresan ustedes en los sistemas de información? ¿Cuál es la estructura que tienen?

R: Ya en el sistema qué es lo que maneja el sistema, maneja los productos, manejan los platos que nosotros ahí servimos, maneja los tragos que nosotros ahí tratamos, eeh manejan también los inventarios de ingresos y egresos de productos, maneja también eeh la asistencia del personal eeh y más que nada eso es el grueso de lo que ve el sistema ósea (¿Maneja las ventas que ustedes realizan durante el día?) Sí, también ósea como te digo el inventario el stock las ventas el personal.

**12** ¿Cuenta con una base de datos de proveedores?

R: Sí, pero eso es aparte al sistema, ósea tenemos una base de dato aparte al sistema la cual es más arcaica es Word.

**13-** ¿Quién tiene acceso a la información? ¿Existe información privilegiada?

R: Eeh sí, solamente hay información que se maneja para todos los trabajadores e información que solamente se maneja por la jefatura si se podría decir.

**14-** ¿Qué información pueden reclutar los que tiene información privilegiada?

R: Eeh sueldos, horas extras, eeh ventas del día, ver los ingresos, los inventarios lo que se va necesitando y na po los sueldos horarios.

**15-** ¿En relación con el manejo del sistema cuáles son los procedimientos de ingreso en el uso de los sistemas de información?

R: Ya cuáles son los procedimientos, se ingresan a través de una clave porque manejamos tres puntos de eeh ingreso de productos que se encuentran en la sala principal, uno en un salón que es como una terraza, y otro que está abajo cerca en la caja que es en el primer piso, y cada uno tiene su clave de ingreso y cada uno tiene su clave secreta por así decirlo que solamente la maneja la jefatura.

**16-** ¿Interactúan los diferentes locales en base a su información o son independientes en los sistemas?

R: Son independientes cada uno cada local maneja su sistema.

**17-** Basándonos en los sistemas ¿Cuál crees que son tus fortalezas en el negocio?

R: El orden y la fiabilidad que podemos tener dentro, al sistema en el sentido que eeh es como la palabra santa ósea el nos va diciendo lo que nos va faltando y lo que va y lo que nos está sobrando de lo que estamos generando ósea de ahí sacamos todo (por ejemplo el inventario entonces ¿Para ustedes es esencial tener el sistema de información?) Claro es a base del sistema eeh como digo la existencia es la base del sistema todo mas menos lo basamos en la información del sistema.

**18-** ¿Cuál crees que son las debilidades?

R: La debilidad cuando se cae el sistema (¿Y qué hacen en esos casos?) Reiniciar el sistema, se reinicia (¿Y nunca ha pasado que no lo pueden arreglar?) No hasta el momento no.

**19-** ¿Qué tan dependiente crees que es la empresa de los sistemas de información?

R: Hoy en día eeh yo creo, que en un 80 90 % el sistema lleva todo el peso del negocio, de la admiración del negocio (¿Antes de qué tuvieron el sistema de información que otros sistemas tenían?) Teníamos una caja registradora que a base de lo que se iba ingresando íbamos descartado y todo era a papel, todo se traducía a papel (y a tu parecer ¿Cuál es el mejor?) El nuevo mucho más acotado todo, todo más rápido.

**20-** ¿Quiénes son responsables en la toma de decisión? ¿Los dueños o los encargados de cada sucursal?

R: Eeh lo encargados de cada sucursal.

**21-** ¿Cómo ayudan los sistemas de información en la planificación y toma de decisión de la empresa?

R: Eeh a través de evaluaciones que nos va arrojando el mismo sistema ósea nos va diciendo las temporadas altas las temporadas bajas y a medida que vamos sacando las conclusiones que nos van arrojando, se van sacando las conclusiones de ir tomando haber un ejemplo la temporada alta enero febrero nos va bien entonces ahí el sistema va arrojando cifras más grandes en la cual nosotros podemos complementar contratando más gente me entiendes entonces cuando baja la temporada alta el sistema automáticamente te va diciendo aquí ya hay carencia de y tenemos que acortarnos, no

acortarnos si no que reducir el personal porque no puedes decir hechar porque se contrata por temporada

**22-** ¿Cuál es el propósito a la hora de ocupar estos sistemas de información?

R: Se supone que es la eficiencia de esto es sistemas nuevos a eficacia, se supone que vamos mejorando y tienen que ser mejores que los anteriores (¿Y ha sido así?) Sí.

**23-** ¿Cree que los sistemas de información le pueden ayudar a innovar en el funcionamiento de su negocio?

R: Mas que innovar eeh tener los datos objetivos, pero innovación no porque eso es como aparte un sistema no te puede decir implementa este nuevo producto, implementa esto otro yo creo que te da la fiabilidad de tener los datos eeh objetivos específicos, tenerlos claros.

**24-** ¿En las nuevas planificaciones se involucran a todo el personal o solo participan unos pocos?

R: Eeh ya ahí caemos en una pregunta más subjetiva porque bajo mi punto de vista yo cuento con todo porque obviamente todo parte de la base del trabajador, el trabajador no tiene las capacidades para llevar a cabo un plan estay sonado ósea yo lo veo así (¿Y ustedes hicieron capacitaciones para poder ocupar el sistema y enseñarlo al personal ?) sí, por supuesto tuvimos que implementar un tiempo específico para poder explicarle como es el funcionamiento y de qué manera se iba a utilizar ( ¿Y fueron buenos resultados?) Hasta el momento con todos los trabajadores no habido problemas ósea hemos funcionado súper bien y a ellos también les ha acomodado mucho más este nuevo sistema al anterior que teníamos que ellos tenían que trabajar con comandas a base de papel ahora no po todo digital.

**25-** ¿H tenido buenos resultado en el ámbito de las ganancias con la nueva toma de decisión o cree que debería hacer cambios para mejorarla?

R: A modo personal yo creo que esto va en alza no creo que vaya a baja así que creo que las decisiones y que lo que se ha decidido hasta el momento ha sido bueno.

**26-** ¿Crees que ha cumplido con tus objetivos con esta toma de decisiones? Si no es así ¿Qué crees que debes cámbiale a tu negocio?

R: Eeh yo creo que las tomas de decisiones han sido buenas ahora como te explique denantes las capacidades de la gente de repente no están muy acordes con lo que uno está solicitando pero es cosa de capacitar a la gente no se po, buscar una vuelta tuerca a ellos mismos y capacitarlos una cosa así.

**27-** ¿Ha dudado de los datos que entregan a los sistemas de información?

R: Yo creo que todos dudamos, ósea todos en un momento se preguntan soy yo o es el sistema caxai yo creo que todos tenemos esa cuota como ser humano de duda ósea yo creo que sí.

**28-** ¿Qué piensas que le falta a tu negocio cree que otros sistemas de información pueden ayudar a solucionarlos?

R: Eeh no lo sé, porque tú sabes que uno siempre va avanzando siempre van haber nuevas nuevos software y más modernos, pero no creo que podamos poner a un software a cocinar a atender al público me entendí ósea yo creo que por ahí ya imposible, pero con el que estamos estamos cómodos.

## **ANEXO N° 3: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Empresa: Sociedad Gastronómica ACAP LTDA**

**Entrevistado: Eduardo Muñoz**

**Cargo: Jefe de Personal**

### **Preguntas**

**1-** ¿Cuál es el nombre y cargo dentro de la empresa?

R: Mi nombre es Eduardo Muñoz y estoy a cargo del comedor ósea atención al público, los garzones, ver limpieza, preparar las mesas pa el turno que me toque a mi (hay un solo encargado o son mas encargados) no somos dos pero nos turnamos.

**2-** ¿De cuántos garzones estas a cargo?

R: En este momento de seis garzones, tengo que preparar todas las mesas para ellos, distribuirlos como tienen que trabajar, como es el sistema de trabajo para el día si hay un garzón nuevo explicarle ( y cualquier problema que ellos tienen tienen que acudir a ti ) exactamente cualquier problemas que ellos tengan con alguna mesa algún cliente tiene que acudir a mí y yo eso traspasarlo a la jefatura.

**3-** ¿Cuál es la mayor complejidad que deben afrontar en el trabajo y porque se producen?

R: Bueno complejidad acá no tenemos mucha a menos que trabajemos, a no ser que trabajemos con el sistema a la hora de almuerzo que la gente viene el cliente viene muy apurado entonces necesita las cosas muy rápido, pero como somos tantos garzones no solamente trabaja uno solo, entonces se produce el foco de la complejidad en la cocina porque claro ahí obvio se produce más trabajo que nosotros, nosotros solamente le llevamos el plato al cliente pero el cliente no mira eso, el cliente mira que ellos se sentaron y que tienen que tener todo en la mesa

**4-** ¿En qué consiste el sistema de información que cuenta la empresa?

R: El sistema de información que cuenta la empresa es en este caso que el cliente puede reclamar diciendo que yo no pedí esto y no nosotros le decimos ustedes lo pidieron porque el sistema arroja el horario de la hora que lo pidieron, es un sistema muy completo lo cual tiene de todo nosotros lo único que tenemos que hacer es mandar nomás el producto con los datos que tenemos en el computador y la cocina tiene que hacerlo y no puede echarse para atrás.

**5-** ¿Crees que el sistema de información es favorable para el desarrollo del negocio?

R: El sistema que tenemos nosotros acá es favorable para nosotros porque es más rápido, es más accesible, tu no tienen contacto con los cocineros por ejemplo decirles cámbiame esto porque toda la información se la mandamos en base a computación con un programa que hay y le explicas todo el pedido en el programa ósea nosotros no tenemos contacto con cocina y eso nos favorece mucho por el asusto de que eeh a nosotros cuando nos piden una cuenta va con la propina incluida y que antiguamente nosotros no estábamos con este sistema y la propina ahora va incluida ósea igual nosotros le decimos al cliente si es que la acepta o no es opcional la propina pero muchos clientes ya como que la acepto y dicen a ya listo ( ¿Están acostumbrados?) Sí, claro están acostumbrados al sistema (¿Y eso tú crees que es para mejor para ti y para la empresa?) claro para que no hayan malos entendidos, nos favoreció mucho a nosotros y a la vez a la empresa también porque es más factible y más rápido ahora no tienen nah que estar revisando cuanto son las propinas y de que mesas son la propinas que eran errores puntuales que teníamos nosotros.

**6-** ¿Ustedes tienen acceso a toda la información del sistema o hay información privilegiada?

R: La información para nosotros en enviar pedidos nada más no tenemos información privilegiada acceso a toda la información por ejemplo nosotros nos sabemos las ventas que se realizan en la noche esa parte es solamente de administración ( ¿Y qué información pueden manejar ustedes?) La información solamente de enviar pedidos.

**7-** ¿Cuáles son los procedimientos que ustedes tienen para ingresar al sistema de información?

R: El procedimiento es que tu ingresas al sistema buscas el producto lo digitas y de ahí te pide el número de la mesa que se está atendiendo, el garzón que la atendió ( ¿Y ustedes tienen alguna clave de acceso algún usuario) el usuario solamente esta ( hay un usuario para todos los garzones) claro con la misma contraseña.

**8-** Cuando se instauro el sistema de información ¿Involucran a todo el personal en las capacitaciones?

R: Nos involucraron a todos nosotros, pero normalmente hay muchos de los que trabajaban aquí y que ya habíamos trabajados con este sistema independiente del local que hubiéramos estado, yo trabaje en otros local con este sistema y ya tenía más o menos la noción ya tenía el conocimiento del sistema para trabajar. (Y usted que tienes experiencia con otros locales ¿Se trabaja de igual forma también? ¿Es beneficioso para otros locales trabajar con este sistema?) Sí, pero lo único que en los otros locales cada uno tenía su clave no todos lo garzones podían a entrar.... Por ejemplo aquí entramos todos lo garzones y yo puedo entrar a las mesas del “José” y digitar productos en la mesa del “José” (¿Y qué te parece mejor a ti o prefieres tener tú propia clave?) Para mí es más factible porque de repente el garzón que está atendiendo en esa mesa no está en ese momento porque fue a buscar otro pedido y el cliente está pidiendo algo entonces yo no puedo estar esperando mejor lo digito.

**9-** ¿Consideran su opiniones como trabajadores o las experiencias que han tenido en el trabajo para la tomar decisiones?

R: Sí, se consideran mucho las opiniones de nosotros cuando uno tiene una reunión con ellos una conversación con los jefes y uno explica bien diciendo lo que está mal o este personaje está trabajando mal siempre toman la opinión que estamos tomando nosotros para bien no para mal (¿Y sus opiniones han hecho que se tomen nuevas decisiones?) Si, por ejemplo han renovado mucho personal por la opinión de nosotros.

**10-** ¿Ha dudado alguna vez en los datos que te entregan los sistemas de información?

R: Yo al menos desde que estamos con el sistema nunca he dudado del sistema por el asunto de ya Antiguamente obvio porque eran comandas manuales ahora yo porque salen dos o tres comandas por pedido entonces ahí hay un respaldo en el cual se tiene legalizado.

11-. ¿Qué piensa que le falta a la empresa?

R: Más innovación que estuviéramos mejor en algunas cosas ya sea tanto en implementación para atender mejor al público para dar un servicio óptimo para que el cliente vuelva al local que se haya ido conforme con lo que se vendió (¿Y usted cree que no se va conforme?) Algunos sí algunos no, no el 100% (¿Y ustedes creen que es por el sistema de información que tiene la empresa?) No, no creo que sea por el sistema de información yo creo que es por error humano, claro porque muchas veces podemos decir no hoy día nos fue bien pero siempre nos caemos con alguna mesa, de que no les salió el producto como el cliente quería, son cosas pequeñas que se pueden arreglar.

## **ANEXO N° 4: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Empresa: Sociedad Gastronómica ACAP LTDA**

**Entrevistado: Fernando Pizarro**

**Cargo: Jefe de Personal**

### **Preguntas**

**1.- ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la empresa?**

R: Fernando Pizarro, y el cargo es maître ósea jefe de salón.

**2.- ¿De cuántos garzones está a cargo?**

R: De cuatro garzones en mi turno en total.

**3.- ¿En qué consiste su función?**

R: Mi función es distribuirlos dentro del salón, darles funciones, tareas, que tengan una buena atención a lo que es la clientela y los comensales, preocuparme de que tengan el aseo bien hecho eeh un orden en las mesas también, de preocuparme de mis insumos para la buena atención de los comensales y eso. Más que nada eso a grandes rasgos.

**4.- ¿Cuál es la mayor complejidad que deben afrontar en el trabajo y porque se produce?**

R: Complejidad, la diferencia de publico los distintos caracteres que el publico venga con poco tiempo para almorzar por ejemplo eso es lo mas... (Y dentro de la administración del trabajo, aparte del público referente a la empresa ¿Cuál es la mayor dificultad?)... dentro de la empresa la verdad de las cosas que no hay muchas dificultades, lo que más nos complica a nosotros es el asunto de la salida de platos pero así como de la administración misma del negocio no es tanto no nos complica tanto a nosotros más nos complica es un asunto más de la actitud por ejemplo deeee de cocina muchas veces o situaciones de colapso. Que podríamos que lo podríamos incluir dentro de lo que es la parte

administrativa si nos vamos nos explayamos decimos agrandemos la cocina, pero pero no entorpece tanto la parte administrativa.

**5.-** ¿Qué es para usted el sistema de información que existe en la empresa y para qué sirve?

R: Sistema de información es una buena herramienta para trabajar, en cuanto a la rapidez más que nada para la atención de los clientes eeh porque se termina con el asunto del papelito (comandas escritas a mano), tienes que estar bajando al primer piso en este caso y hacer los pedidos abajo en este caso se manda todo por vía impresora y es más rápido el sistema para nosotros, es más rápido también podemos ir y preguntar a la mesa si se me olvida algo preguntarle e ingresarlo de inmediato es mucho más rápido el sistema en eseee...es un asunto de rapidez para la atención al público y que a la vez me sirve a mí porque me ayuda para tomar muchas más cantidades de mesas.

**6.-** ¿En qué consiste el sistema de información que posee la empresa?

R: El sistema te ayuda mucho en el asunto de stock de mercaderías, el asunto de tú puedes encontrar todos los productos que hay en el negocio, todo lo que aparece en carta todo lo que aparece por ejemplo en bebidas, tragos eh platos ese es el sistema más que nada se va se va a ese punto y claro también en el asunto nos va llevando la cuenta de cada cosa que lleva cada mesa y el control que tenemos nosotros separado y el consumo de las mesas nos sirve mucho eso y nos sirve también el tiempo que lleva cada mesa y así nosotros nos vamos viendo quien no está consumiendo más , quien cuanto rato lleva un pedido en una mesa si es que es necesario ofrecer más cosas. Eso nos apoya hartoo también.

**7.-** ¿Ustedes tienen acceso a toda la información del sistema o hay información privilegiada?

R: No, no tenemos acceso a toda la información, ósea haber sí a toda la información del sistema pero no a hacer algunas cosas dentro del sistema como es cerrar una mesa, modificar una mesa, cambiar una mesa de sector o lugar pero si tenemos información de todo del stock, la cantidad de tragos que hay en una mesa todo en cuanto a eso (¿Y los descuentos como los manejan?) Si una mesa me pide a mí un descuento, un comensal me pide descuento no lo puedo hacer se tiene que hacer abajo (¿Administración?) directo en caja con la persona que está a cargo del área administrativa.

**8.-** ¿Cuáles son los procedimientos que ustedes tienen para ingresar al sistema de información?

R: Al momento de abrir el sistema nosotros, nos piden el nombre del usuario y la contraseña y obviamente que se requiere pero tenemos todos acceso a esa contraseña. (¿Tienen todos la misma contraseña?) Todos entramos con el mismo nombre y la misma contraseña.

**9.-** ¿Se va actualizando la planilla de trabajadores dependiendo del turno?

R: Claro, lo que pasa que al momento de abrir el sistema te pide por ejemplo el nombre de los trabajadores que están en el turno el cual es ingresado por la administración.

**10.-** ¿Cuál fue su experiencia frente al sistema de información que ocupa la empresa?

R: El sistema en un inicio estaba funcionando sólo en el turno de la tarde lo que eran tragos y servicio de carta, pero luego se incluyó el asunto de los menús.

**11.-** ¿Quién le enseñó a ocupar los sistemas?

R: La administración, en este caso la persona encargada en ese momento para ver como lo podíamos hacer para programar bien el asunto de las comidas, de los platos de los acompañamientos.

**12.-** ¿Había trabajado antes con este tipo de sistemas?

R: En otros lugares había trabajado con sistemas pero eran distintos a este pero entre comillas pero eran muy parecidos.

**13.-** ¿Qué cree que le falta al sistema según su experiencia en otros negocios?

R: Hay uno que es mejor que el de acá, ya que tiene algunas particularidades que tú por ejemplo que pasa con nosotros acá, si un cliente quiere un plato por ejemplo un hoy día había pollo de menú quiere un pollo con arroz y papas fritas, nosotros tenemos que hacer un comentario, ósea hacer doble clic en el pollo en este caso y escribir ahí a mano con arroz y papas fritas, en cambio en el otro sistema tú podías ir a la opción de los agregados y podías poner los dos agregados a la vez esas son partes que nosotros perdemos tiempo si tenemos mucha gente. Lo otro es que acá tú ingresas un producto por ejemplo,

son dos personas en la mesa uno me pide un pollo y el otro me pide una carne pero son los mismos menús ejemplo dos menús casa uno con pollo y uno con carne.

Empiezo a digitar los agregados y a mí me pide el agregado del pollo luego el líquido del pollo, el postre del pollo y después tengo que volver de nuevo me pide de nuevo ahí otra vez el de la carne, el líquido de la carne en cambio en el otro sistema te pedía todo al mismo tiempo. Si tu digitabas el pollo primero y luego la carne te pedía todo al mismo tiempo en una sola ventana no te lo cerraba era más rápido.

**14.-** ¿Consideran la opinión de los trabajadores o la experiencia que han tenido para la toma de decisiones?

R: Sí, sí muchas veces se nos ha preguntado por ejemplo cuando instauramos el sistema en el turno de la mañana yo ayude un poco en dar ideas como lo podíamos hacer y arreglar el sistema ya que estaba mal hecho en el sentido de que no cuadraba con los agregados, por ejemplo era muy engorroso, entonces se tuvo que reestructurar el sistema en esa parte. Entonces ahí se me pidió la opinión en base a la experiencia que tenía de otros sistemas con los que había trabajado.

**15.-** ¿Ha dudado alguna vez de los datos que entregan los sistemas de información?

R: No, obviamente por el stock po es en el único momento que puedo dudar cuando el sistema me dice no tiene arroz o no tiene cachaza para un trago. ¿Tendría qué volver a hacer el pedido? ) No, no te aparece no más en el sistema, te dice no hay tal cosa, pero el sistema lo manda igual ya que muchas veces pasa que no todo está en el stock entonces uno antes ya está informado que se término el producto y no lo ofrezco al cliente o avisar que no queda más del producto y me devuelvo a la mesa antes de bajar a buscar el pedido.

Ya que muchas veces llego bajo a buscar el pedido y me encuentro que no hay y tengo que devolverme y pierdo tiempo y pierde tiempo el cliente.( ¿Y ese pedido no puede borrarlo usted?) Abajo lo elimina la administración.

**16.-** ¿Qué piensas que le falta a la empresa en sus sistemas de información?

R: Mmm informativamente yo le pondría mas impresoras, que le pondría a la cocina ya obviamente estoquear bien todo lo que es el asunto de la mercadería esos son los detalles en cuanto a la parte de informática y habilitar un computador mas una impresora y un computador mas (¿Qué estaba acá por ejemplo? “segundo piso”) Sí, ya que este ya

se dejó de usar porque no correspondía con la impresora y se me imagina que si se pusiera una impresora más abajo sería en la cocina yo creo que ahí sí funcionaría ese computador.

De hecho no podías mandar un pedido al mismo tiempo en dos puntos de venta ya que chocaba, ósea se ingresaba pero no salía la comanda, entonces por eso falta una impresora más la que iría a la cocina porque hay veces que en la casa están ocupados y aparece la comanda y ahí yo llego abajo y los líquidos y las sopas pero si no me han pasado nada y ahí tengo que ir a sacar el vale a la caja cachai, todo eso son demoras para la atención del cliente.

## **ANEXO N° 5: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Experto**

**Entrevistado: Carlos Van De Velde**

**Cargo: Ingeniero**

### **Preguntas**

**1.- ¿Cuál es la importancia que tiene los sistemas de información en Chile?**

R: Es un tema muy importante verdad, sobre todo para la empresa chilena para la PYME sobre todo que es la empresa que va en desarrollo verdad, primeramente hay un par de datos que es importante retomar uno de ellos es que las PYMES representa el 81% de la fuerza laboral a nivel nacional es un dato bien importante verdad ya que mueven capital y por otro lado verdad es que es un sector virgen en la parte de sistemas de información automatizado.

**2.- ¿Cómo definiría el término sistemas de información?**

R: Como les comentaba un sistema de información pues, es un conjunto de elementos verdad que interactúan para procesar información y en este caso generar información en este caso de calidad. En términos más sencillos un sistema de información básicamente a nivel informático verdad es un sistema que se encarga de todas las áreas de nuestro negocio y nos permite generar información para la toma de decisiones en las empresas es muy importante.

**3.- ¿Esto es hablando en sistemas de información a nivel interno de la empresa?**

R: Claro, a nivel interno de la empresa

**4.- ¿A nivel externo cuales son las ventajas que tienen los sistemas de información?**

Bueno es que un sistema de información verdad están tipificados un sistema de información si uno lo quiere emplear a nivel interno lo pueden trabajar verdad a nivel ya sea de intranet o a nivel local pues como escritorio y a nivel externo lo podrían trabajar

como un sistema de información Web que es manejando el uso del Internet en este caso como una herramienta importantísima.

**5.-** ¿Cuáles son las características que tienen que tener los sistemas de información?

R: Cuales características tiene que tener, bueno tiene ser que primeramente seguro verdad porque uno vas a poner tu información en riesgo, tiene que ser efectivo, tiene que ser rápido, tiene que ser eeh un sistema de información te tiene que dar un sin número de ventajas competitivas un ERP.

**6.-** ¿Cómo mejora la productividad un sistema de información?

R: Primeramente reduce costos verdad, mejora en este caso la parte de calidad calidad del servicio, la mejora lo que es bien importante mejora también los tiempos de espera ósea son más cortos verdad por ende también la productividad en este caso.

**7.-** ¿Cuáles empresas deberían ocupar los sistemas de información?

R: Bueno en principio un sistema de información verdad se puede adaptar básicamente a cualquier empresa, el punto es el siguiente hay empresas en donde por sus características pues digamos que es mucho más necesario que otra por ejemplo los negocios que tienen gran cantidad de productos que ofrecen y es necesario llevar un inventario ya que tiene un costo más o menos significativo pues si no manejan un sistema puede tener una cantidad de riesgo importante.

**8.-** ¿Cuáles son las ventajas de ocupar los sistemas de información en las empresas?

R: Los sistemas de información les serviría a las empresas ya que todas las empresas tienen que llevar contabilidad, todas las empresas llevan inventarios, todas las empresas tienen servicio al cliente, etc. Facturación, entonces son empresas que pueden utilizar esta información verdad para beneficio propio y para crecer. Es más que todo perder el miedo.

**9.-** ¿Cuáles son las desventajas de la implementación de los sistemas de información en las empresas?

R: Hay una serie de barreras para implementar un sistema de información verdad que es importante retomarla porque primeramente tiene un costo, una inversión dependiendo de lo que abarque el sistema de información, la empresa que te va a realizar el desarrollo del

software tiene en este caso definir el precio y te tiene que definir en este caso una factibilidad económica ósea que implica que te realicen un software primeramente eso.

Otra serie de barreras que tenemos también es justamente de características de la política organizacional que tenemos y también la resistencia al cambio que nosotros tenemos como seres humanos ya digamos que es interna ya eso siempre será así, y eso sería una debilidad fuerte. Es perder el miedo a lo nuevo ya que los administradores o dueños se cuestionan la falta de conocimientos para poder utilizar el sistema que van a implementar o también si mi personal no se encuentra capacitado para utilizar el sistema voy a perder el dinero invertido en éste. Ese es el problema más bien no saber usarlo y eso produce un cierto rechazo a los cambios.

**10.-** ¿Cómo ayuda al crecimiento de una empresa los sistemas de información?

R: A cómo va el avance de la tecnología evidentemente a medida que va creciendo tu empresa también se va ampliando el giro del negocio también evidentemente hay que modificar los sistemas de información. Hay que enfocarlo en que si un sistema de información le ayuda al desarrollo de una empresa implica que esta empresa va a crecer gracias al sistema de información en este caso como herramienta verdad evidentemente no es por eso propiamente pero implica que al ampliar los horizontes tu también vas a contratar más gente por ende también produces empleo verdad, la posibilidad de abrir otra sucursal.

**11.-** ¿Le gustaría agregar algo más sobre los sistemas de información?

R: Bueno que lo último, que hay que involucrarse en el desarrollo tecnológico, porque es una tendencia es como trabajar sin electricidad a estas alturas la verdad entonces es importante retomarlo y tener pues la madurez empresarial para tomar decisiones correctas.

## **ANEXO N° 6: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Experto**

**Entrevistado: Arturo Guzmán**

**Cargo: Ingeniero Informático**

### **Preguntas**

**1.- ¿Cuál es su nombre?**

R: Arturo Guzmán

**2.- ¿En qué consiste su trabajo?**

R: Bueno mi trabajo consiste en dar una asesoría y soporte al sistema de información que se encuentra instalado en esta empresa, así como crear nuevas aplicaciones al sistema dependiendo de las necesidades que va necesitando la empresa.

**3.- ¿Qué entiende por sistemas de información?**

R: Para mí, básicamente un sistema de información está constituido por computadoras, sin embargo el elemento más importante de todos sistema de información es el ser humano, porque son las personas las que van a ingresar los datos a los sistemas y son las personas los individuos que van a extraer estos datos en forma de información para luego tomar decisiones, entonces justamente el concepto es integral hablamos de un sistema estamos hablando de computadoras maquinas e individuos.

**4.- ¿Conoces sistemas de información que en la actualidad estén causando buenos resultados a las organizaciones?**

R: Yo creería el que ha tenido bastante difusión en los últimos años son los sistemas integrados los sistemas ERP “ Enterprise resource planning “ bueno los hay de todos tipos lo hay de pequeñas empresas los hay de grandes empresas dentro de las grandes empresas existen para bancos, minas comercio, etc. Eeh creo que ese es el tipo el sistema de información más utilizado y bueno y ese sistema de información constituye la base para otro sistema de información que luego podrían permitir hacer inteligencia de negocio.

**5-** ¿En qué aportan los datos que entregan los sistemas de información dentro de la organización?

R: Los datos son sólo un medio, lo que necesitamos son un medio lo que necesitamos es tener claro los objetivos y los datos deben ser una manera de describir, de reflejar, de medir el objetivo que queremos conseguir este objetivo puede ser de muchas maneras podría ser un objetivo que tuviera que ver con la calidad o un objetivo que tenga que ver con la expansión del negocio ósea en su caso crecer y atender muchos clientes con excelencia digas que si se quiere calidad los datos de los sistemas de información pueden ayudar mucho a saber si estamos siguiendo el camino correcto, los datos son algo neutro donde esta lo importante es en la toma de decisión en cuanto al objetivo que se quiere seguir que estos sean claros, ver cómo queremos llevarlos a cabo y los datos nos tienen que ayudar es saber dónde estamos y saber si estamos avanzando en el camino correcto.

**6-** ¿Me podría mencionar las partes que componen el sistema de información?

R: Bueno las partes que contiene un sistema de información son muy claras se denominan entrada, proceso y salida. Las entradas son ingresos al sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información las entradas constituyen la puerta de arranque que suministra al sistema de información sus necesidades operativas es lo que ingresa a él materiales insumos etc. El proceso es el que transforma una entrada en salida como puede ser una maquina un individuo una computadora, la tarea realizada por algún trabajador de la empresa, etc. aquí se procesa la información. Las salidas de los sistemas de información son los resultados que se obtienen al procesar las entradas, son el resultado del funcionamiento del sistema o alternativamente el propósito para el cual existe el sistema estas salidas dejan el sistema de información después de haber sido transformados o utilizados por él. Y también existe el ambiente es lo que rodea a la empresa son fenómenos que la afectan ya sea con restricciones limitando el funcionamiento, pero también puede intercambiar la empresa información. Un sistema siempre estará relacionado con el ambiente que lo rodea. Después de todo este análisis finalmente esta la retroalimentación y se producen cuando las salidas del sistema vuelven a ingresar al sistema como recursos o información, la retroalimentación permite el control del sistema y que el mismo tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada, el control consiste en un conjunto de actividades organizadas para poder tomar las decisiones correctivas. Eso en resumen consiste un sistema de información.

**7.- ¿Cómo cree que ayuda los sistemas de información en la toma de decisiones de la empresa?**

R: Bueno eeh, los sistemas de información están hecho para ayudar en la toma de decisión de la empresa, muchas veces las decisiones que se toman dentro de una empresa están limitadas por la calidad de la información y muchas veces también valga la redundancia por las limitaciones de tiempo para poder analizar la gran cantidad de información que se obtiene. Entonces como un medio queeee ayude a la calidad de las decisiones de la gerencia es el sistema de información sea cual sea que exista en la empresa, el cual le permita tomar decisiones no estructuradas y también le permita tomar los mejores caminos de acción de los que se presenten.

**8.- ¿Cuáles cree que son las ventajas que posee el sistema de información?**

R: Eeh, nos permiten hacer frente a problemas nunca antes vistos, nos permiten reducir los tiempos de análisis, manejar una gran cantidad de datos, tener una mayor variedad de alternativas de decisión pero debemos recordar que los sistemas de información no resuelven el problema son los usuarios o gerente con su experiencia y capacidad de interpretar los datos son que deben darle el verdadero valor a los sistemas de información

También, eeh nos permite tener un control más efectivo de las actividades de la empresa o negocio, nos da la facilidad de tener integración de las diferentes áreas que conforman la empresa, también nos ayuda a incrementar la efectividad en la operación de procesos, los sistemas de información nos permite tener mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real, y la disminución de errores, tiempo y recursos porque nos permite comparar resultados con los objetivos programados, con fines de evaluar y controlar.

**9.- ¿Cuáles cree que son las desventajas que posee el sistema de información?**

R: Las desventajas de los sistemas de información son pocas pero no menores dentro de la empres una de ellas es el tiempo que pueda tardar su implementación dado que para que se implemente se necesita de capacitaciones un tiempo para que se adapte el sistema a la empresa en la empresa otra puede ser la resistencia al cambio de los usuarios porque puede ser que se despida gente y lleguen nuevos usuarios a utilizar el sistema de información y por último los problemas técnicos como fallas en el hardware o el software, debido a funciones implementadas inadecuadamente para apoyar ciertas actividades de la organización.

**10-** ¿Algún consejo para la empresa basado en los sistemas de información?

R: Eeh, por parte de los sistemas de información es el mantenerse actualizados entender bien que es lo que puede hacer un sistema de información cuales son los potenciales que tiene y también conocer las limitaciones para poder para tomar decisiones que sean acertadas en cuanto a la adquisición desarrollo o implementación del sistema de información.

## **ANEXO N° 7: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Experto**

**Entrevistado: Nicole Sánchez Torres**

**Cargo: Gerente coordinadora de turnos**

### **Preguntas**

**1.- ¿Cuál es su nombre?**

R: Nicole Sánchez Torres.

**2.- ¿Cuál es su cargo dentro de la organización?**

R: Gerente Coordinadora de Turnos.

**3.- ¿En qué consiste su trabajo?**

R: Eeh bueno aparte de organizar y estar a cargo de supervisar el turno tanto de los empleados como del manejo de los clientes también cada gerente tiene una tarea secundaria en mi caso es eeh el sistema de entrenamiento de empleados y el sistema de fichado de los empleados.

**4.- ¿Alrededor de cuantos trabajadores cuenta la empresa?**

R: Eeh cien.

**5.- ¿La empresa es una sucursal?**

R: Es una sucursal, mí sucursal eeh maneja alrededor de cien empleados y son cinco sucursales así que deben ser como quinientas personas.

**6.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que tiene que resolver dentro de su trabajo?**

R: Eeh primero, eeh el manejo de clientes es lo más complicado ya que la gente no siempre queda satisfecha con el producto, hoy en día la gente reclama mucho a través del SERNAC a través de los sistemas internos de reclamo que tiene la empresa y lidiar con el cliente es complicado.

**7.- ¿Cuáles son los sistemas internos que tiene la empresa de reclamo?**

R: Hay una línea telefónica una línea 800 que se llama "Tarea Atento Contacto" y también está a través de la página [www.mcdonalds.cl](http://www.mcdonalds.cl) se puede manda el reclamo a través del mail.

Ahora vamos a realizar preguntas relacionadas con los sistemas de información que tiene la empresa.

**8.- ¿Qué entiende por sistemas de información?**

R: Sistemas de información, vías por las cuales nos entran información puede ser no se tal vez las cajas, la forma la que administramos, los sistemas que utilizamos para poder administrar.

**9.- ¿Con cuáles sistemas de información cuenta la empresa?**

R: Bueno con las POS, que son las cajas y con un sistema que se llama SMS que se maneja desde Argentina que es donde nosotros ingresamos los inventarios diarios, los desperdicios, la comida de empleados, el cierre de las cajas donde ingresamos los Z .

**10.- ¿Qué son los Z?**

R: El reporte que sale al finalizar el día el que te arroja la venta y todas las transacciones que se hicieron.

**11.- ¿Qué porcentaje de su trabajo está ligado a un sistema informático de información?**

R: Yo creo que un 70%, porque si bien nosotros la mayor parte del tiempo nos manejamos afuera en el piso trabajando, constantemente estamos viendo el tema de las cajas que son las POS y por ejemplo para poder nosotros terminar un turno o cerrar el sistema es netamente por computador ósea netamente SMS que es el sistema que trabajamos nosotros.

**12.- ¿Quiénes son los usuarios principales de los sistemas o en general, todos los usan?**

R: Los gerentes, todos los gerentes tienen su clave. Hay gerentes que tienen distintos niveles de acceso, hay cosas que solamente puede ver el gerente de negocios otras cosas solamente tienen acceso los asistentes, otras cosas tenemos acceso los coordinadores y así pero los gerentes somos los únicos que tenemos acceso a las POS y al SMS.

**13.-** ¿Qué uso le dan cada una de esas personas?

R: Por ejemplo el gerente de negocios es el que está encargado por ejemplo de ver todo lo que es facturas el que tiene acceso a poder cambiar las recetas de los productos en el sistema, eeh hacer los cierres de mes en el sistema. El asistente también tiene el mismo acceso que él porque es su mano derecha y lo ayuda y el resto tenemos acceso, con el inventario, con los desperdicios, con la comida de los empleados, con el ingreso de las guías de despacho, transferencias entre un local a otro.

**14.-** ¿Y a nivel más bajo?

R: A nivel más bajo tiene acceso solamente a lo que es inventario y guías de despacho.

**15.-** ¿Y los que hacen transacciones con las cajas?

R: Los vendedores solamente a caja porque otra persona se encarga contar la caja y de ingresar esa caja al sistema.

**16.-** ¿Los usuarios tienen acceso a toda la información o existen accesos que son privilegiados?

R: No, hay accesos que son privilegiados como el gerente de negocios que tiene acceso a cierta información como por ejemplo una de las más importantes es cambiar las recetas de los productos cuando hay por ejemplo cambio de precio, él es el único que puede hacerlo es el único que tiene una clave que le permite hacer eso.

**17.-** ¿Sus sistemas de información le agregan valor al trabajo que realiza dentro de la organización?

R: Sí, definitivamente sino fuera por ese sistema eeh bueno antes de que existiera SMS todo se hacía de forma manual el cierre de las cajas y eso definitivamente te hacia demorar mucho más, el SMS agiliza el cierre del sistema, el cierre diario de las cajas, el cierre diario de un turno, de un día.

**18.-** ¿Cómo cree que ayuda los sistemas de información en la toma de decisiones de la empresa?

R: Por ejemplo lo que es perdida o diferencia esta netamente ligado porque nosotros ese sistema es el que nos tira los reportes para ver si estamos perdiendo, si vamos bien con

las ventas, si estamos bien con las transacciones, si estamos botando mucho desperdicio ese sistema nos arroja toda la información.

**19.-** ¿Ustedes pueden modificar los sistemas?

No, porque la mesa de ayuda está en Argentina cuando nosotros tenemos algún problema con el sistema nos tenemos que comunicar con una línea que contestan ellos allá en Argentina ellos son los que solucionan los problemas.

**20.-** ¿Cuáles cree que son las mayores desventajas que posee los sistemas de información?

R: Es que al momento de cerrar el sistema y de abrirlo es demasiado lento, por ejemplo en cerrar hay que hacer dos cierres se llama uno cierre POS y el otro cierre PC y entre los dos se demora como 40 minutos y eso claramente es una desventaja porque atrasa tú hora de salida y la atención al público.

**21.-** ¿Qué haría para mejorar las desventajas que posee el sistema de información?

R: Sería tener una mesa de ayuda acá en Chile, porque los operativos que están en Argentina atienden a toda Latinoamérica entonces hay veces que muchos locales tienen problemas y de repente se demoran una hora en contestar para que te solucionen un problema. Entonces al ser un sistema global lo hace más lento podría ser más centralizado.

**22.-** ¿Cuáles son los problemas más recurrentes que tiene que enfrentar en su trabajo, y los sistemas de información ayudan a solucionarlos?

R: Bueno para mí siempre es más complicado el tema de los clientes y a través por ejemplo de esta línea interna que tenemos nosotros de reclamo nos facilita por ejemplo que el reclamo no llegue al SERNAC, nos facilita que nosotros podamos contactarnos con el cliente ofrecer una disculpa ver un modo a lo mejor de volver a encantarlo y no deje de preferir nuestra marca, entonces nos evitamos que el reclamo llegue al SERNAC y así podemos rescatar a ese cliente.

**23.-** ¿Cuál es la importancia que le dan a los sistemas de información dentro de la organización?

R: Es súper importante si a través de eso nosotros obtenemos la mayor cantidad de información con respecto a cómo va el negocio, como funciona, como nos está hiendo en el mes etc.

**24.-** ¿Qué es lo bueno de utilizar los sistemas de información?

R: Bueno te agiliza los tiempos, por ejemplo con el tema de las cajas, cada vez hay más tecnología por ejemplo por el tema de las JUNAEB cuando te cancelar con la tarjeta JUNAEB antes nosotros teníamos una sola tecla por ejemplo, para cancelarnos con el ticket SODEXO y con el ticket SODEXO que salía desde la tarjeta. Ahora tenemos teclas separadas entonces eso te ayuda a que el cajero se demore mucho menos en la atención al público y después cuando cuenten la caja sea más fácil.

**25.-** ¿Cree que posee los conocimientos técnicos necesarios para sacar el máximo provecho de los sistemas de información que utiliza?

R: No, porque a nosotros no nos capacitan para utilizar los sistemas como si nos capacitan para la toma de decisiones, nos capacitan en lo que tú tienes que hacer en un turno, como administrarlo, como supervisarlos, el manejo al cliente.

Nosotros aprendemos a utilizar el sistema solamente mirando, entonces considero que sería necesaria una capacitación para utilizar los sistemas de información.

**26.-** ¿A comparación con la competencia a qué nivel cree que están sus sistemas de información?

R: Yo creo que estamos por sobre la competencia, porque acá llega gente de la competencia a trabajar con nosotros y obviamente se comenta y nuestro sistema es mucho mejor que el de ellos. Ellos no tienen por ejemplo un sistema tan globalizado como el de nosotros.

**27.-** ¿Considera que la tecnología que sustenta el sistema de información es de última generación?

R: Sí, a nosotros constantemente nos están cambiando todo lo que son las PC de gerencia, las POS las cambiaron hace como tres meses. Cada vez por ejemplo que sale un computador nuevo o algo más avanzado a nosotros nos van renovando.

**28.-** ¿Ha dudado alguna vez en los datos que le entregan los sistemas de información?

R: Sí, pero no por culpa a lo mejor del sistema sino que a lo mejor porque hubo un dato mal ingresado, si alguien se equivoca al ingresar algún dato obviamente el sistema te va arrojar diferencia o números que no son reales.

**29.-** ¿Qué piensa que le falta al negocio, cree que otros sistemas de información podrían ayudar a solucionarlo?

R: No veo que otro sistema nos podría ayudar más que el que tenemos, porque contiene todo lo que nosotros necesitamos.

## **ANEXO N° 8: Entrevista “Evaluación y Análisis del Sistema de Información”**

**Experto**

**Entrevistado: Lorena Cabrera**

**Cargo: Encargada de Local**

### **Preguntas**

1.- ¿Cuál es su nombre?

R: Lorena Cabrera.

2.- ¿Cuál es su rango dentro de la organización?

R: Soy la encargada de local. (Tabelli sucursal Viña del Mar)

3.- ¿En qué consiste su trabajo?

R: Administración, veo inventario, pedidos, recursos humanos, marketing, publicidad es como un conjunto de cosas, es como un todo la verdad.

4.- ¿Alrededor de cuantos trabajadores cuenta la empresa?

R: Somos alrededor de 18 personas incluyendo los Part-Time.

5.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que tiene que resolver dentro de su trabajo?

R: Las mayores dificultades mmm es resolver los problemas con la gente, es que no todos estén conformes con los resultados esto es hablando de los problemas internos del local.

6.- ¿Qué entiende por sistemas de información?

R: Es una herramienta de trabajo como el que uso yo todos los días el TCR ese me da toda la información que yo requiero en base a los productos, al movimiento de los productos y el otro no cierto es el MICRO que también es lo mismo pero es más técnico a la venta de productos. El TCR es inventario es un seguimiento que se le hace a un producto, pero solamente como insumo no como un producto ya elaborado definitivo por ejemplo no se po si yo voy al primer piso y me meto al computador y quiero ver que paso

con el café “Viena” durante toda la semana me lo va a decir y el MICRO es la venta de los productos ya elaborados listos para vender es como la caja súper detallado ese es mi sistema de información y de ahí saco la información para después trabajar.

**7.-** ¿Qué porcentaje cree que tu trabajo está ligado a los sistemas de información?

R: Sería como un 80 %, porque ahí puedo hacer muchas cosas con esos dos sistemas de información de hecho las promociones se basan analizando uno de los sistemas de información que es el MICRO yo con el RANDON por ejemplo que es otra cosa para ver cuánto llevo en los pedidos también tengo ese sistema de información para el tema de las TCR de las diferencias como analizo ponte tu el porcentaje de compra, el cierre, la venta el porcentaje de pérdida tengo un montón de cosas que desglosan ese sistema yo con eso tengo que trabajar y tengo que ver como tengo que mejorar para el próximo mes una cosa así y ahí tengo que hacer una planificación que se llama entonces claro ahí yo saco información, entonces es como un 80% y el resto del porcentaje lo hace la gente supervisando el trabajo como el trabajo en terreno que es sumamente importante eso porque o sino no hay liderazgo y la persona hace lo que quiere.

**8.-** ¿Quiénes son los usuarios de los sistemas de información que posee la empresa?

R: Nosotros los administradores y a nivel más bajo las personas de Santiago que se meten al TCR a indagar cosas en realidad nosotros (administradores) somos los que trabajamos todos los días con eso.

**9.-** ¿Cree que los sistemas de información le agrega valor al trabajo que realiza?

R: Sí, obviamente es una herramienta de trabajo obviamente que va a ser importante desarrollarla de hecho si no estuvieran estos sistemas de Software no cierto el trabajo sería mucho más engorroso para nosotros, porque ahí sería puro papeleo, sería todo más lento entonces obviamente que me ayuda muchísimo tener estas herramientas para trabajar es más eficiente. Todo mi planificación el 90% del trabajo sale del sistema para llevarlo a cabo y así tomar las distintas decisiones.

**10.-** ¿Quiénes deciden qué sistema ocupar, lo deciden acá, lo deciden en una matriz?

R: Mmm mira bueno es una matriz ya todos los Tavelli funcionan de las mismas forma, son súper estandarizados, ósea es como difícil que uno pueda llegar a cambiar algo que esta estandarizado, eso es más complicado, aquí obviamente la persona que llega acá se capacita y tiene que entender el estándar de trabajo, pero obviamente siempre da un 10%

adicional, ósea yo no sé ponte tu si allá en Santiago hacen las mismas cosas que hacemos acá, quizás hacen solamente lo básico, quizás lo limitado, nosotros hacemos otras cosas.

**11-** ¿Cuáles crees que son las mayores desventajas que posee el sistema de información?

R: Yo pienso que la desventaja más importante que tiene el TCR que es el que más usamos, en realidad es TCR es un software antiguo y que no está la ultima vanguardia así como de software de información hay muchos más que uno los puede comprar que uno los puede adquirir, pero la empresa no sé porque... la empresa en general la cadena no sé porque no ha actualizado el software para que sea algo más provechoso porque el software es antiguo, ha tenido su problemas varias veces.

**12-** ¿Qué problemas son los que tiene?

R: Por ejemplo haber que problemas podría ser así que me acuerde justo ahora a ya que hubo un tiempo que hubo ciertos problemas así en cafetería ya y el TCR como no entiende toda la información, de repente no entiende todo cachai que hay algunos cambios por ejemplo en el molino o en el tipo de café cosas como así que hay una venta te falta te falta te va faltando café siempre, el sistema no entiende que hay algo que cambio allá afuera, entonces es tan estandarizado, es tan cuadrado que si se hace cualquier modificación sin que el TCR sea modificado descompaginaría todo.

**13-** ¿Qué harías para mejorarlo?

R: Bueno yo no soy informática es difícil (¿Pero qué le gustaría qué tuviera para que no pasará eso?) A mí me gustaría que fuera un software actual, más actualizado no tan antiguo porque lleva años (¿Qué fuera más Flexible?) Claro que fuera más flexible, que fuera una ayuda pero tampoco que sea como esclavizaste, porque tú no puedes hacer cambios así como de carta cosas así, porque el sistema no te lo permite, el sistema no entiende, porque tiene inventario y siempre está todo inventariado, entonces tú quieres hacer una modificación de una carta entonces no puedo no puedo hacer promociones así como extraordinarias por ejemplo porque el TCR no entiende eso entonces arroja faltante faltante.

**14-** ¿Crees que tienes los conocimientos técnicos necesarios para sacar el máximo provecho de los sistemas que tienen?

R: Igual llevo poco tiempo trabajando pero creo que no se maneja el software en un 100% hay cosas que tiene el software y no se usan para nada (¿Pero a usted lo capacitaron?) Sí, me capacitaron, en el Tavelli de Viña se capacita a la gente solamente en viña en Santiago no es así.

**15-** En relación a la competencia ¿Cómo creen que están en los sistemas? ¿Están sobre bajo ellos?

R: Mmmm, no me atrevería a decirte si están sobre nosotros no sé ósea yo lo único que puedo hablar viendo de afuera no cierto sin saber nada yo sé que mi competidor como potencial es el Bravísimo, el Gatby hay un competidor acá que también es una cafetería tipo abc1 esos son mis competidores ya pero así como saber que sistemas de información ellos usan no sé.

**16-** ¿Has dudado alguna vez de los datos que te entrega los sistemas de información?

R: Sí, varias veces he tenido ciertos problemas de cosas que no entiendo porque no se pueden hacer (¿Pero crees qué es por lo qué decías que le sistema era complicado de usar? o ¿Porqué los trabajadores se pueden equivocar y el sistema no te dice que lo hicieron mal) haber por ejemplo los errores que pueden haber no se po por ejemplo una compra de algo y al ingresar la compra al TCR no pusieron la cantidad que realmente aparecía en la guía de despacho, entonces esos errores se presentan acá y el TCR no te arroja la información que hubo un error ahí, es problema de un tipo, de un tipo que se equivoco al ingresar la compra, el TCR no te dice eso, claro hay un problema ahí te aparece en negativo pero si tú no te diste cuenta en el momento puedes pensar que te están robando, pero no te arroja como un comentario así como de revisar no, no te arroja ese tipo de información

**17-** ¿Qué piensas que le falta al negocio considerando los sistemas de información? Si existiera alguna falla ¿El sistema podría ayudar a solucionarla?

R: Mmm haber que podría ser, lo que me gustaría por ejemplo ponte tú yo trabajo mucho en el tema de las promociones en la parte como de marketing me gusta eso, por ejemplo me encantaría que el sistema me pudiera ayudar y me pudiera dar ese chance de decir ya, yo todas las semanas voy hacer una promoción donde voy a disminuir el 30% de esto

el 40% de esto otro no cierto, dos por uno y así un montón de cosas y yo esa información meterla en el TCR y que el TCR me entienda una cosa así ( ósea al final que exista una flexibilidad en el sistema y cuando tú quieras ocupar esa opción te la den ) claro que mi creatividad pueda volar pueda hacer lo que se me dé la gana como para mejorar la venta y que el TCR no tenga ninguna limitación para hacerlo, eso me gustaría porque yo creo que es una desventaja para nosotros en comparación para la competencia, porque la competencia por ejemplo un restaurant x va variando promociones durante el día por las ocurrencias del dueño y acá todo tiene que ser estandarizado, todo tiene que ser según la cadena, uno no se puede desligar de eso, eso a mí me complica.

## RESULTADO DE LAS CATEGORIAS

### 1-. Planificación y Toma de decisión

- **Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)**

17.- ¿Cómo les ayudan en la planificación y en la toma de decisiones los sistemas de información en la empresa?

R: Me puede repetir la pregunta (como ayudan en la planificación y en la toma de decisiones los sistemas de información ósea tiene sus datos ahí en el sistema) claro (los que te arroja el sistema) claro (ahora como toma esos datos y le van a ayudar en la planificación que tenga que hacer o en la toma de decisiones)... Fácilmente, porque por ejemplo trabajando ya con el, ya avanzando el tiempo uno va creando una base de datos con información, que por ejemplo el puedo ver ya el dieciocho de septiembre como estuvo el año pasado, como está ahora hago una comparación veo mes tras mes las mejores fechas para ver cuánto abastecerme, de cuantos productos tengo que abastecerme, ósea es de mucha ayuda, porque por eso, por ejemplo veo cuanto estoy pidiendo cuanto pido, en por ejemplo en un tema ya en licores cuanto pido, pido cierta cantidad de dinero entonces el próximo mes tengo que pedir una suma similar por ejemplo yo sé que en el periodo estival obviamente sube esa cantidad porque anda más gente más público entonces los sistemas de información me ayudan a ver cuánto, con cuanto prepararme de mercadería para tener para las temporadas que van pasando durante el año. Voy marcando, por ejemplo que época del año es mejor, yo sé cómo es marzo porque tengo mi base de datos y con los sistemas de información yo puedo ver mi venta y puedo ver que tanto gasto en estas partes del año, yo sé si voy a gastar más ah hay un problema, algo está pasando porque estoy gastando más plata, que gastos incurrí que me ya que me excedí entonces eso es bien importante porque nos queda como un sistema de trabajo ya. (Tienen un parámetro) Claro los parámetros y una estadística más menos de cuánto.

20.- ¿Nos podría mencionar planificación de importancia para la empresa en donde hayan ocupado los sistemas de información aparte del que menciono anteriormente? ¿Puede ser inventarios?

R: Claro planifico, por ejemplo nosotros tenemos gracias a los sistemas de información... nosotros tenemos una planificación semanal, por ejemplo una planificación semanal significa una vez a la semana el pedido se hace para una semana entiende gracias a los sistemas de información nosotros nos planificamos semanalmente ¿por qué? Porque no es necesario tener tanto stock (en las bodegas) en las bodegas no hay porque almacenar tanto si uno sabe lo que vende y uno sabe lo que tiene (a claro y la capacidad tampoco está como para abastecer tanto). Claro justamente, entonces gracias a los sistemas de información yo puedo llevar una planificación semanal y pedir lo que ocupo y no pedir ni excederme en lo que no voy a ocupar y almacenar y almacenar cosas que no tienen sentido. Ósea gracias a los sistemas de información puedo planificar semanalmente o si yo quiero cada dos semanas o mensualmente. Eso lo voy viendo gracias al sistema.

22.- ¿Han despedido personal por eso?

R: Si también, si hemos llegado también a situaciones que hemos tenido que sacar gente porque por ejemplo la venta no era lo mismo, por ejemplo se le asignaba plazas y plazas buenas y no sucedía y veíamos la venta y lo comparábamos con la del con la de meses anteriores y con el personal por ejemplo hay gente que siempre vende y uno que no vendía. Entonces gracias a eso ese sistema pudimos ver las fallas que teníamos, (los mismos trabajadores se movían un poco más, porque ya veían que estaban más fiscalizados). Claro justamente, están más fiscalizados se ve cuanto se demoran en atender una mesa, de una mesa y otra, cuanto tenia esperando cuanto se demoraban en ir a buscar un pedido a la barra tan solo eso es importante porque ejemplo te sale la hora exacta ósea uy! se ha demorado quince minutos en buscar un pedido ósea la mesa está esperando cuanto rato por su pedido entonces podemos ver todos esos detalles que no teníamos claro ver el stock el descuento de barra esas cosas también que gracias al sistema pudimos (solucionar) claro pudimos solucionar.

24.- ¿En las nuevas planificaciones se incluye a todo el personal o solo participan unos pocos?

R: En la planificación del local solo participan unos pocos y después se da la información, por ejemplo en el local se encuentra la administración, la persona que esta las dos tres personas que estamos como en la cabeza y después un garzón que está a cargo de un

turno y un garzón que está a cargo del otro turno ósea seríamos cinco personas que están involucradas en la planificación se le da damos las pautas después se comunican al respectivo personal.

25.- ¿Cómo se maneja el personal con los nuevos sistemas dentro del negocio? ¿Tuvo que capacitarlos para que pudieran manejar los sistemas?

R: Sí, hubo una exactamente hubo una capacitación obviamente hay gente que entendió más rápido y gente que no po, pero sí sí hubo una pequeña capacitación. El cual se le oriento lo que tenían que hacer y obviamente hubo su marcha blanca para ver por ejemplo ver todas las falencias que teníamos todo para empezar a ocupar el sistema, pero ahora ya está todo optimo, todos manejan a la perfección el sistema.

26.- ¿Si llega un trabajador nuevo cuál es el procedimiento?

R: Ya, el procedimiento es que el garzón que está a cargo de cada turno él tiene que instruir y capacitar a la otra persona.

29.- ¿Cree que ha cumplido su objetivo con esta toma de decisión? ¿Si no es así que piensa que le falta a su negocio?

R: Eeh sí, sí creo que ha cumplido con todo, el sistema de información es óptimo para nuestro local que ha cumplido con las expectativas que teníamos.

▪ **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

16.- ¿Interactúan los diferentes locales en base a su información o son independientes en los sistemas?

R: Son independientes cada uno cada local maneja su sistema.

20.- ¿Quiénes son responsables en la toma de decisión? ¿Los dueños o los encargados de cada sucursal?

R: Eeh los encargados de cada sucursal.

21-. ¿Cómo ayudan los sistemas de información en la planificación y toma de decisión de la empresa?

R: Eeh a través de evaluaciones que nos va arrojando el mismo sistema ósea nos va diciendo las temporadas altas las temporadas bajas y a medida que vamos sacando las conclusiones que nos van arrojando, se van sacando las conclusiones de ir tomando haber un ejemplo la temporada alta enero febrero nos va bien entonces ahí el sistema va arrojando cifras más grandes en la cual nosotros podemos complementar contratando más gente me entiendes entonces cuando baja la temporada alta el sistema automáticamente te va diciendo aquí ya hay carencia de y tenemos que acortarnos, no acortarnos si no que reducir el personal porque no puedes decir echar porque se contrata por temporada.

24-. ¿En las nuevas planificaciones se involucran a todo el personal o solo participan unos pocos?

R: Eeh ya ahí caemos en una pregunta más subjetiva porque bajo mi punto de vista yo cuento con todo porque obviamente todo parte de la base del trabajador, el trabajador no tiene las capacidades para llevar a cabo un plan estay sonado ósea yo lo veo así (¿Y ustedes hicieron capacitaciones para poder ocupar el sistema y enseñarlo al personal?) Si, por supuesto tuvimos que implementar un tiempo específico para poder explicarle como es el funcionamiento y de qué manera se iba a utilizar (¿Y fueron buenos resultados?) Hasta el momento con todos los trabajadores no habido problemas ósea hemos funcionado súper bien y a ellos también les ha acomodado mucho más este nuevo sistema al anterior que teníamos que ellos tenían que trabajar con comandas a base de papel ahora no po todo digital.

26-. ¿Crees que has cumplido con tus objetivos con esta toma de decisiones? Si no es así ¿Qué crees que debes cámbiale a tu negocio?

R: Eeh yo creo que las tomas de decisiones han sido buenas ahora como te explique denantes las capacidades de la gente de repente no están muy acordes con lo que uno está solicitando pero es cosa de capacitar a la gente no se po buscar una vuelta tuerca a ellos mismos y capacitarlos una cosa así.

▪ **Entrevistado n° 3 ( Jefe de Personal de ACAP LTDA)**

8-. Cuando se instauró el sistema de información ¿Involucraron a todo el personal en las capacitaciones?

R: Nos involucraron a todos nosotros, pero normalmente hay muchos de los que trabajaban aquí y que ya habíamos trabajado con este sistema independiente del local que hubiéramos estado, yo trabajé en otros locales con este sistema y ya tenía más o menos la noción ya tenía el conocimiento del sistema para trabajar (Y usted que tienes experiencia con otros locales ¿Se trabaja de igual forma también? ¿Es beneficioso para otros locales trabajar con este sistema?) Sí, pero lo único que en los otros locales cada uno tenía su clave no todos los garzones podían entrar.....por ejemplo aquí entramos todos los garzones y yo puedo entrar a las mesas del “José” y digitar productos en la mesa del José (¿Y qué te parece mejor a tí o prefieres tener tú propia clave?) Para mí es más factible porque de repente el garzón que está atendiendo en esa mesa no está en ese momento porque fue a buscar otro pedido y el cliente está pidiendo algo entonces yo no puedo estar esperando mejor lo digito.

9- ¿Consideran su opiniones como trabajadores o las experiencias que han tenido en el trabajo para la toma de decisiones?

R: Sí, se consideran mucho las opiniones de nosotros cuando uno tiene una reunión con ellos una conversación con los jefes y uno explica bien diciendo lo que está mal o este personaje está trabajando mal siempre toman la opinión que estamos tomando nosotros para bien no para mal (¿Y sus opiniones han hecho que se tomen nuevas decisiones?) Sí, por ejemplo han renovado mucho personal por la opinión de nosotros.

▪ **Entrevistado n° 4 ( Jefe de Personal de ACAP LTDA)**

11.- ¿Quién le enseñó a ocupar los sistemas?

R: La administración, en este caso la persona encargada en ese momento para ver como lo podíamos hacer para programar bien el asunto de las comidas, de los platos de los acompañamientos.

14.- ¿Consideran la opinión de los trabajadores o la experiencia que han tenido para la toma de decisiones?

R: Sí, sí muchas veces se nos ha preguntado por ejemplo cuando instauramos el sistema en el turno de la mañana yo ayude un poco en dar ideas como lo podíamos hacer y arreglar el sistema ya que estaba mal hecho en el sentido de que no cuadraba con los agregados, por ejemplo era muy engorroso, entonces se tuvo que reestructurar el sistema en esa parte. Entonces ahí se me pidió la opinión en base a la experiencia que tenía de otros sistemas con los que había trabajado.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

7.- ¿Cómo cree que ayuda los sistemas de información en la toma de decisiones de la empresa?

R: Bueno eeh, los sistemas de información están hecho para ayudar en la toma de decisión de la empresa, muchas veces las decisiones que se toman dentro de una empresa están limitadas por la calidad de la información y muchas veces también valga la redundancia por las limitaciones de tiempo para poder analizar la gran cantidad de información que se obtiene. Entonces como un medio queeee ayude a la calidad de las decisiones de la gerencia es el sistema de información sea cual sea que exista en la empresa, el cual le permita tomar decisiones no estructuradas y también le permita tomar los mejores caminos de acción de los que se presenten.

10.- ¿Algún consejo para la empresa basado en los sistemas de información?

R: Eeh, por parte de los sistemas de información es el mantenerse actualizados entender bien que es lo que puede hacer un sistema de información cuales son los potenciales que tiene y también conocer las limitaciones para poder para tomar decisiones que sean acertadas en cuanto a la adquisición desarrollo o implementación del sistema de información.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

21.- ¿Qué haría para mejorar las desventajas que posee el sistema de información?

R: Sería tener una mesa de ayuda acá en Chile, porque los operativos que están en Argentina atienden a toda Latinoamérica entonces hay veces que muchos locales tienen problemas y de repente se demoran una hora en contestar para que te solucionen un problema. Entonces al ser un sistema global lo hace más lento podría ser mas centralizado.

27.- ¿Considera que la tecnología que sustenta el sistema de información es de última generación?

R: Sí, a nosotros constantemente nos están cambiando todo lo que son las PC de gerencia, las POS las cambiaron hace como tres meses. Cada vez por ejemplo que sale un computador nuevo o algo más avanzado a nosotros nos van renovando.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli)**

10.- ¿Quiénes deciden qué sistema ocupar, lo deciden acá, lo deciden en una matriz?

R: Mmm mira bueno e una matriz ya todos los Tavelli funcionan de las mismas forma, son súper estandarizados, ósea es como difícil que uno pueda llegar a cambiar algo que esta estandarizado, eso es más complicado, aquí obviamente la persona que llega acá se capacita y tiene que entender el estándar de trabajo, pero obviamente siempre da un 10% adicional, ósea yo no sé ponte tu si allá en Santiago hacen las mismas cosas que hacemos acá, quizás hacen solamente lo básico, quizás lo limitado, nosotros hacemos otras cosas.

14.- ¿Crees que tienes los conocimientos técnicos necesarios para sacar el máximo provecho de los sistemas que tienen?

R: Igual llevo poco tiempo trabajando pero creo que no se maneja el software en un 100% hay cosas que tiene el software y no se usan para nada (¿Pero a usted lo capacitaron?) Sí, me capacitaron, en el Tavelli de Viña se capacita a la gente solamente en viña en Santiago no es así.

## 2- Concepto de Sistema de Información

- **Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)**

7.- ¿Qué es para usted un sistema de información?

R: El sistema de información es un sistemaaaa eeh el cual nos sirve para el almacenamiento de datos y el cual utilizamos en la empresa para desenvolver y trabajar en la empresa por ejemplo inventarios etc.

- **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

10.- ¿Qué es para usted un sistema de información?

R: Un sistema de información a modo personal eeh no conozco ese término, pero yo sé que el software que tenemos, que estamos ocupando que ayuda a administrar los productos de la empresa.

- **Entrevistado n° 4( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

5.- ¿Qué es para usted el sistema de información que existe en la empresa y para que sirve?

R: Sistema de información es una buena herramienta para trabajar, en cuanto a la rapidez más que nada para la atención de los clientes eeh porque se termina con el asunto del papelito (comandas escritas a mano), tienes que estar bajando al primer piso en este caso y hacer los pedidos abajo en este caso se manda todo por vía impresora y es más rápido el sistema para nosotros, es más rápido también podemos ir y preguntar a la mesa si se me olvida algo preguntarle e ingresarle de inmediato es mucho más rápido el sistema en eseee....es un asunto de rapidez para la atención al público y que a la vez me sirve a mí porque me ayuda para tomar muchas más cantidades de mesas.

▪ **Entrevistado n° 5 (Experto en Sistemas de Información)**

2.- ¿Cómo definiría el término sistemas de información?

R: Como les comentaba un sistema de información pues, es un conjunto de elementos verdad que interactúan para procesar información y en este caso generar información en este caso de calidad. En términos más sencillos un sistema de información básicamente a nivel informático verdad es un sistema que se encarga de todas las áreas de nuestro negocio y nos permite generar información para la toma de decisiones en las empresas es muy importante.

3.- ¿Esto es hablando en sistema de Información a nivel interno de la empresa?

R: Claro, a nivel interno de la empresa.

5.- ¿Cuáles son las características que tienen que tener los sistemas de información?

R: Cuales características tiene que tener, bueno tiene que ser primeramente seguro verdad porque uno vas a poner tu información en riesgo, tiene que ser efectivo, tiene que ser rápido, tiene que ser eeh un sistema de información te tiene que dar un sin número de ventajas competitivas un ERP.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

3.- ¿Qué entiende por sistemas de información?

R: Para mí, básicamente un sistema de información está constituido por computadoras, sin embargo el elemento más importante de todos sistema de información es el ser humano, porque son las personas las que van a ingresar los datos a los sistemas y son las personas los individuos que van a extraer estos datos en forma de información para luego tomar decisiones, entonces justamente el concepto es integral hablamos de un sistema estamos hablando de computadoras maquinas e individuos.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

8.- ¿Qué entiende por sistemas de información?

R: Sistemas de información, vías por las cuales nos entran información puede ser no se tal vez las cajas, la forma la que administramos, los sistemas que utilizamos para poder administrar.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli)**

6.- ¿Qué entiende por sistemas de información?

R: Es una herramienta de trabajo como el que uso yo todos los días el TCR ese me da toda la información que yo requiero en base a los productos, al movimiento de los productos y el otro no cierto es el MICRO que también es lo mismo pero es más técnico a la venta de productos. El TCR es inventario es un seguimiento que se le hace a un producto, pero solamente como insumo no como un producto ya elaborado definitivo por ejemplo no se po si yo voy al primer piso y me meto al computador y quiero ver que paso con el café "Viena" durante toda la semana me lo va a decir y el MICRO es la venta de los productos ya elaborados listos para vender es como la caja súper detallado ese es mi sistema de información y de ahí saco la información para después trabajar.

### **3-. Ventajas del sistema de Información**

▪ **Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)**

9.- ¿Cuál cree que son sus fortalezas en el negocio?

R: Fortalezas que tenemos en el negocio eeh que contamos con un buen sistema, que el sistema abarca todo es muy completo entonces hace más fácil el trabajo hace más expedito el trabajo y el termino y el cierre de cada turno.

27.- ¿Ha tenido buenos resultados en el ámbito de las ganancias con la nueva toma de decisiones o cree que tendría que hacer cambios para mejorarlas?

R: Eeh sí, he visto cambios positivos cambiarlas no pero puedo pulir algunos detalles que podrían hacer que fuera más óptimo.

▪ **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

17-. Basándonos en los sistemas ¿Cuál crees que son tus fortalezas en el negocio?

R: El orden y la fiabilidad que podemos tener dentro, al sistema en el sentido que eeh es como la palabra santa ósea el nos va diciendo lo que nos va faltando y lo que va y lo que nos está sobrando de lo que estamos generando ósea de ahí sacamos todo (por ejemplo el inventario entonces ¿Para ustedes es esencial tener el sistema de información?) Claro es a base del sistema eeh como digo la existencia es la base del sistema todo mas menos lo basamos en la información del sistema.

25-. ¿Ha tenido buen resultado en el ámbito de las ganancias con la nueva toma de decisión o cree que debería hacer cambios para mejorarla?

R: A modo personal yo creo que esto va en alza no creo que vaya a baja así que creo que las decisiones y que lo que se ha decidido hasta el momento ha sido bueno.

▪ **Entrevistado n° 3 (Jefe de Personal ACAP LTDA)**

4-. ¿En qué consiste el sistema de información que cuenta la empresa?

R: El sistema de información que cuenta la empresa es en este caso que el cliente puede reclamar diciendo que yo no pedí esto y no nosotros le decimos ustedes lo pidieron porque el sistema arroja el horario de la hora que lo pidieron, es un sistema muy completo lo cual tiene de todo nosotros lo único que tenemos que hacer es mandar nomás el producto con los datos que tenemos en el computador y la cocina tiene que hacerlo y no puede echarse para atrás.

5-. ¿Crees que el sistema de información es favorable para el desarrollo del negocio?

R: El sistema que tenemos nosotros acá es favorable para nosotros porque es más rápido, es más accesible, tu no tienen contacto con los cocineros por ejemplo decirles cámbiame esto porque toda la información se la mandamos en base a computación con un programa que hay y le explicas todo el pedido en el programa ósea nosotros no tenemos contacto con cocina y eso nos favorece mucho por el asusto de que eeh a nosotros cuando nos piden una cuenta va con la propina incluida y que antiguamente

nosotros no estábamos con este sistema y la propina ahora va incluida ósea igual nosotros le decimos al cliente si es que la acepta o no es opcional la propina pero muchos clientes ya como que la acepto y dicen a ya listo ( ¿Están acostumbrados?) Sí, claro están acostumbrados al sistema (¿Y eso tú crees que es para mejor para ti y para la empresa?) Claro para que no hayan malos entendidos, nos favoreció mucho a nosotros y a la vez a la empresa también porque es más factible y más rápido ahora no tienen nah que estar revisando cuanto son las propinas y de que mesas son la propinas que eran errores puntuales que teníamos nosotros.

▪ **Entrevistado n° 4 ( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

6.- ¿En qué consiste el sistema de información que posee la empresa?

R: El sistema te ayuda mucho en el asunto de stock de mercaderías, el asunto de tú puedes encontrar todos los productos que hay en el negocio, todo lo que aparece en carta todo lo que aparece por ejemplo en bebidas, tragos eh platos ese es el sistema más que nada se va se va a ese punto y claro también en el asunto nos va llevando la cuenta de cada cosa que lleva cada mesa y el control que tenemos nosotros separado y el consumo de las mesas nos sirve mucho eso y nos sirve también el tiempo que lleva cada mesa y así nosotros nos vamos viendo quien no esta consumiendo más , quien cuanto rato lleva un pedido en una mesa si es que es necesario ofrecer más cosas. Eso nos apoya harto también.

▪ **Entrevistado n° 5 (Experto en Sistemas de Información)**

4.- ¿A nivel externo cuáles son las ventajas que tienen los sistemas de información?

R: Bueno es que un sistema de información verdad están tipificados un sistema de información si uno lo quiere emplear a nivel interno lo pueden trabajar verdad a nivel ya sea de intranet o a nivel local pues como escritorio y a nivel externo lo podrían trabajar como un sistema de información Web que es manejando el uso del Internet en este caso como una herramienta importantísima.

6.- ¿Cómo mejora la productividad un sistema de información?

R: Primeramente reduce costos verdad, mejora en este caso la parte de calidad calidad del servicio, la mejora lo que es bien importante mejora también los tiempos de espera ósea son más cortos verdad por ende también la productividad en este caso.

8.- ¿Cuáles son las ventajas de ocupar los sistemas de información en las empresas?

R: Los sistemas de información les serviría a las empresas ya que todas las empresas tienen que llevar contabilidad, todas las empresas llevan inventarios, todas las empresas tienen servicio al cliente, etc. Facturación, entonces son empresas que pueden utilizar esta información verdad para beneficio propio y para crecer. Es más que todo perder el miedo

10.- ¿Cómo ayuda al crecimiento de una empresa los sistemas de información?

R: A cómo va el avance de la tecnología evidentemente a medida que va creciendo tu empresa también se va ampliando el giro del negocio también evidentemente hay que modificar los sistemas de información. Hay que enfocarlo en que si un sistema de información le ayuda al desarrollo de una empresa implica que esta empresa va a crecer gracias al sistema de información en este caso como herramienta verdad evidentemente no es por eso propiamente pero implica que al ampliar los horizontes tu también vas a contratar más gente por ende también produces empleo verdad, la posibilidad de abrir otra sucursal.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

5- ¿En qué aportan los datos que entregan los sistemas de información dentro de la organización?

R: Los datos son sólo un medio, lo que necesitamos son un medio lo que necesitamos es tener claro los objetivos y los datos deben ser una manera de describir, de reflejar, de medir el objetivo que queremos conseguir este objetivo puede ser de muchas maneras podría ser un objetivo que tuviera que ver con la calidad o un objetivo que tenga que ver con la expansión del negocio ósea en su caso crecer y atender muchos clientes con excelencia digas que si se quiere calidad los datos de los sistemas de información pueden ayudar mucho a saber si estamos siguiendo el camino correcto, los datos son algo neutro donde esta lo importante es en la toma de decisión en cuanto al objetivo que se quiere

seguir que estos sean claros, ver como queremos llevarlos a cabo y los datos nos tienen que ayudar es saber donde estamos y saber si estamos avanzando en el camino correcto.

8.- ¿Cuál cree que son las ventajas que posee el sistema de información?

R: Eeh nos permiten hacer frente a problemas nunca antes vistos, nos permiten reducir los tiempos de análisis, manejar una gran cantidad de datos, tener una mayor variedad de alternativas de decisión pero debemos recordar que los sistemas de información no resuelven el problema son los usuarios o gerente con su experiencia y capacidad de interpretar los datos son que deben darle el verdadero valor a los sistemas de información.

También, eeh nos permite tener un control más efectivo de las actividades de la empresa o negocio, nos da la facilidad de tener integración de las diferentes áreas que conforman la empresa, también nos ayuda a incrementar la efectividad en la operación de procesos, los sistemas de información nos permite tener mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real, y la disminución de errores, tiempo y recursos porque nos permite comparar resultados con los objetivos programados, con fines de evaluar y controlar.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

17.- ¿Sus sistemas de información le agregan valor al trabajo que realiza dentro de la organización?

R: Sí, definitivamente sino fuera por ese sistema eeh bueno antes de que existiera SMS todo se hacía de forma manual el cierre de las cajas y eso definitivamente te hacia demorar mucho más, el SMS agiliza el cierre del sistema, el cierre diario de las cajas, el cierre diario de un turno, de un día.

18.- ¿Cómo cree que ayuda los sistemas de información en la toma de decisiones de la empresa?

R: Por ejemplo lo que es perdida o diferencia esta netamente ligado porque nosotros ese sistema es el que nos tira los reportes para ver si estamos perdiendo, si vamos bien con las ventas, si estamos bien con las transacciones, si estamos botando mucho desperdicio ese sistema nos arroja toda la información.

22.- ¿Cuáles son los problemas más recurrentes que tiene que enfrentar en su trabajo, y los sistemas de información ayudan a solucionarlos?

R: Bueno para mí siempre es más complicado el tema de los clientes y a través por ejemplo de esta línea interna que tenemos nosotros de reclamo nos facilita por ejemplo que el reclamo no llegue al SERNAC, nos facilita que nosotros podamos contactarnos con el cliente ofrecer una disculpa ver un modo a lo mejor de volver a encantarlo y no deje de preferir nuestra marca, entonces nos evitamos que el reclamo llegue al SERNAC y así podemos rescatar a ese cliente.

24.- ¿Qué es lo bueno de utilizar los sistemas de información?

R: Bueno te agiliza los tiempos, por ejemplo con el tema de las cajas, cada vez hay más tecnología por ejemplo por el tema de las JUNAEB cuando te cancelas con la tarjeta JUNAEB antes nosotros teníamos una sola tecla por ejemplo, para cancelarnos con el ticket SODEXO y con el ticket SODEXO que salía desde la tarjeta. Ahora tenemos teclas separadas entonces eso te ayuda a que el cajero se demore mucho menos en la atención al público y después cuando cuenten la caja sea más fácil.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli)**

9.- ¿Cree que los sistemas de información le agrega valor al trabajo que realiza?

R: Sí, obviamente es una herramienta de trabajo obviamente que va a ser importante desarrollarla de hecho si no estuvieran estos sistemas de Software no cierto el trabajo sería mucho más engorroso para nosotros, porque ahí sería puro papeleo, sería todo más lento entonces obviamente que me ayuda muchísimo tener estas herramientas para trabajar es más eficiente. Todo mi planificación el 90% del trabajo sale del sistema para llevarlo a cabo y así tomar las distintas decisiones.

#### 4- Inconvenientes de los Sistemas de Información.

- Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)

11.- ¿Cuál crees que son tus debilidades en el negocio en base a los sistemas?

R: En base a los sistemas bueno, que se caiga el sistema es uno, nos ha producido ha pasado y ha producido problemas en el desenvolvimiento del local o que afecte por ejemplo que se afecte que se eche a perder una impresora o un punto de venta es un problema.

12.- ¿Qué hacen en esos casos?

R: Bueno, como hay tres puntos de venta por ejemplo en este local eeh se ocupan se habilitan los otros dos puntos y quedaríamos con un punto menos ahora en lo que nos perjudicaría que fuera un día que tuviéramos harto movimiento por ejemplo fines de semana, ahí sería como un problema serio. Tratar de solucionarlo lo antes posible.

13.- Pero tienen un computador que es la base de los otros computadores, ¿Entonces qué pasa si no funciona el computador principal?

R: Eeh bueno, tenemos un computador que podemos ocupar en ese caso o eeh última opción tenemos la caja registradora (aah ya)... que es como la última opción que podríamos ocupar.

28.- ¿Cuáles son las mejoras que haría?

R: Eeh, la implementación de otro punto de venta, sería un poco más óptimo por eso ya lo tendríamos que ver para la época estival.

30.- ¿Implementaría más cosas al sistema?

R: Implementaría, me gustaría implementar sería tratar de incorporar a todos los trabajadores y tener una ficha de datos de cada trabajador, eso creo que sería una implementación positiva en el sistema. Pero solamente obviamente tendría que verlo el área de administración po.

31.- ¿Qué ganarías al tener una ficha de cada personal?

R: Tendría, tendría por ejemplo sabría cada gasto de cada trabajador, lo que involucra para el local eeh todo lo que se tiene que pagar de imposiciones, los seguros, quien pide

préstamos todo, los adelantos una forma fácil porque por ejemplo el personal por el momento yo lo veo, ósea lo ve mi contador pero por ejemplo los adelantos que se piden yo los anoto en un cuaderno entiende, entonces con un sistema sería más óptimo y más fácil y más rápido para hacer el pago respectivo por ejemplo la remuneración.

▪ **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

12-. ¿Cuenta con una base de datos de proveedores?

R: Sí, pero eso es aparte al sistema, ósea tenemos una base de dato aparte al sistema la cual es más arcaica es Word.

18-. ¿Cuál crees que son las debilidades?

R: La debilidad cuando se cae el sistema (¿Y qué hacen en esos casos?) Reiniciar el sistema, se reinicia (¿Y nunca ha pasado que no lo pueden arreglar?) No hasta el momento no.

27-. ¿Ha dudado de los datos que entregan a los sistemas de información?

R: Yo creo que todos dudamos, ósea todos en un momento se preguntan soy yo o es el sistema caxai yo creo que todos tenemos esa cuota como ser humano de duda ósea yo creo que sí.

28-. ¿Qué piensas que le falta a tu negocio cree que otros sistemas de información pueden ayudar a solucionarlos?

R: Eeh no lo sé, porque tú sabes que uno siempre va avanzando siempre van haber nuevas nuevos software y más modernos, pero no creo que podamos poner a un software a cocinar a atender al público me entendí ósea yo creo que por ahí ya imposible, pero con el que estamos, estamos cómodos.

▪ **Entrevistado n° 3 ( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

10.- ¿Ha dudado alguna vez en los datos que te entregan los sistemas de información?

R: Yo al menos desde que estamos con el sistema nunca he dudado del sistema por el asunto de ya...antiguamente obvio porque eran comandas manuales ahora yo porque salen dos o tres comandas por pedido entonces ahí hay un respaldo en el cual se tiene legalizado.

11.- ¿Qué piensa que le falta a la empresa?

R: Más innovación que estuviéramos mejor en algunas cosas ya sea tanto en implementación para atender mejor al público para dar un servicio óptimo para que el cliente vuelva al local que se haya ido conforme con lo que se vendió (¿Y usted cree que no se va conforme?) Algunos sí, algunos no, no el 100% (¿Y ustedes creen que es por el sistema de información que tiene la empresa?) No, no creo que sea por el sistema de información yo creo que es por error humano, claro porque muchas veces podemos decir no hoy día nos fue bien pero siempre nos caemos con alguna mesa, de que no les salió el producto como el cliente quería, son cosas pequeñas que se pueden arreglar.

▪ **Entrevistado n° 4( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

13.- ¿Qué crees que le falta al sistema según tu experiencia en otros negocios?

R: Hay uno que es mejor que el de acá, ya que tiene algunas particularidades que tú por ejemplo que pasa con nosotros acá, si un cliente quiere un plato por ejemplo un hoy día había pollo de menú quiere un pollo con arroz y papas fritas, nosotros tenemos que hacer un comentario, ósea hacer doble clic en el pollo en este caso y escribir ahí a mano con arroz y papas fritas, en cambio en el otro sistema tú podías ir a la opción de los agregados y podías poner los dos agregados a la vez esas son partes que nosotros perdemos tiempo si tenemos mucha gente. Lo otro es que acá tú ingresas un producto por ejemplo, son dos personas en la mesa uno me pide un pollo y el otro me pide una carne pero son los mismos menús ejemplo dos menús casa uno con pollo y uno con carne.

Empiezo a digitar los agregados y a mí me pide el agregado del pollo luego el líquido del pollo, el postre del pollo y después tengo que volver de nuevo me pide de nuevo ahí otra vez el de la carne, el líquido de la carne en cambio en el otro sistema te pedía todo al

mismo tiempo. Si tu digitabas el pollo primero y luego la carne te pedía todo al mismo tiempo en una sola ventana no te lo cerraba era más rápido.

15.- ¿Ha dudado alguna vez de los datos que entregan los sistemas de información?

R: No, obviamente por el stock po es en el único momento que puedo dudar cuando el sistema me dice no tiene arroz o no tiene cachaza para un trago. (¿Tendría qué volver a hacer el pedido?) No, no te aparece no mas en el sistema, te dice no hay tal cosa, pero el sistema lo manda igual ya que muchas veces pasa que no todo está en el stock entonces uno antes ya está informado que se término el producto y no lo ofrezco al cliente o avisar que no queda más del producto y me devuelvo a la mesa antes de bajar a buscar el pedido.

Ya que muchas veces llego bajo a buscar el pedido y me encuentro que no hay y tengo que devolverme y pierdo tiempo y pierde tiempo el cliente. (¿Y ese pedido no puedes borrarlo tú?) Abajo lo elimina la administración.

16.- ¿Qué piensas que le falta a la empresa en sus sistemas de información?

R: Mmm informativamente yo le pondría mas impresoras, que le pondría a la cocina ya obviamente estoquear bien todo lo que es el asunto de la mercadería esos son los detalles en cuanto a la parte de informática y habilitar un computador mas una impresora y un computador mas (¿Qué estaba acá por ejemplo? “segundo piso”) Sí, ya que este ya se dejo de usar porque no correspondía con la impresora y se me imagina que si se pusiera una impresora más abajo seria en la cocina yo creo que ahí si funcionaria ese computador.

De hecho no podías mandar un pedido al mismo tiempo en dos puntos de venta ya que chocaba, ósea se ingresaba pero no salía la comanda, entonces por eso falta una impresora más la que iría a la cocina porque hay veces que en la casa están ocupados y aparece la comanda y ahí yo llego abajo y los líquidos y las sopas pero si no me han pasado nada y ahí tengo que ir a sacar el vale a la caja cachai, todo eso son demoras para la atención del cliente.

▪ **Entrevistado n° 5 (Experto en Sistemas de Información)**

9.- ¿Cuáles son las desventajas de la implementación de los sistemas de información en las empresas?

R: Hay una serie de barreras para implementar un sistema de información verdad que es importante retomarla porque primeramente tiene un costo, una inversión dependiendo de lo que abarque el sistema de información, la empresa que te va a realizar el desarrollo del software tiene en este caso definir el precio y te tiene que definir en este caso una factibilidad económica ósea que implica que te realicen un software primeramente eso.

Otra serie de barreras que tenemos también es justamente de características de la política organizacional que tenemos y también la resistencia al cambio que nosotros tenemos como seres humanos ya digamos que es interna ya eso siempre será así, y eso sería una debilidad fuerte. Es perder el miedo a lo nuevo ya que los administradores o dueños se cuestionar la falta de conocimientos para poder utilizar el sistema que van a implementar o también si mi personal no se encuentra capacitado para utilizar el sistema voy a perder el dinero invertido en éste. Ese es el problema más bien no saber usarlo y eso produce un cierto rechazo a los cambios.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

9.- ¿Cuáles cree que son las desventajas que posee el sistema de información?

R: Las desventajas de los sistemas de información son pocas pero no menores dentro de la empres una de ellas es el tiempo que pueda tardar su implementación dado que para que se implemente se necesita de capacitaciones un tiempo para que se adapte el sistema a la empresa en la empresa otra puede ser la resistencia al cambio de los usuarios porque puede ser que se despida gente y lleguen nuevos usuarios a utilizar el sistema de información y por último los problemas técnicos como fallas en el hardware o el software, debido a funciones implementadas inadecuadamente para apoyar ciertas actividades de la organización.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's )**

25.- ¿Cree que posee los conocimientos técnicos necesarios para sacar el máximo provecho de los sistemas de información que utiliza?

R: No, porque a nosotros no nos capacitan para utilizar los sistemas como si nos capacitan para la toma de decisiones, nos capacitan en lo que tú tienes que hacer en un turno, como administrarlo, como supervisarlos, el manejo al cliente.

Nosotros aprendemos a utilizar el sistema solamente mirando, entonces considero que sería necesario una capacitación para utilizar los sistemas de información.

28.- ¿Ha dudado alguna vez en los datos que le entregan los sistemas de información?

R: Sí, pero no por culpa a lo mejor del sistema sino que a lo mejor porque hubo un dato mal ingresado, si alguien se equivoca al ingresar algún dato obviamente el sistema te va arrojar diferencia o números que no son reales.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli )**

11.- ¿Cuáles crees que son las mayores desventajas que posee el sistema de información?

R: Yo pienso que la desventaja más importante que tiene el TCR que es el que más usamos, en realidad es TCR es un software antiguo y que no está la última vanguardia así como de software de información hay muchos más que uno los puede comprar que uno los puede adquirir, pero la empresa no sé porque... la empresa en general la cadena no sé porque no ha actualizado el software para que sea algo más provechoso porque el software es antiguo, ha tenido sus problemas varias veces.

12.- ¿Qué problemas son los que tiene?

R: Por ejemplo haber que problemas podría ser así que me acuerde justo ahora a ya que hubo un tiempo que hubo ciertos problemas así en cafetería ya y el TCR como no entiende toda la información, de repente no entiende todo cachai que hay algunos cambios por ejemplo en el molino o en el tipo de café cosas como así que hay una venta te falta te falta te va faltando café siempre, el sistema no entiende que hay algo que

cambio allá afuera, entonces es tan estandarizado, es tan cuadrado que si se hace cualquier modificación sin que el TCR sea modificado descompaginaria todo.

13-. ¿Qué harías para mejorarlo?

R: Bueno yo no soy informática es difícil (¿Pero qué le gustaría que tuviera para que no pasará eso?) A mí me gustaría que fuera un software actual, más actualizado no tan antiguo porque lleva años (¿Qué fuera más Flexible?) Claro que fuera más flexible, que fuera una ayuda pero tampoco que sea como esclavizaste, porque tú no puedes hacer cambios así como de carta cosas así, porque el sistema no te lo permite, el sistema no entiende, porque tiene inventario y siempre está todo inventariado, entonces tú quieres hacer una modificación de una carta entonces no puedo no puedo hacer promociones así como extraordinarias por ejemplo porque el TCR no entiende eso entonces arroja faltante faltante.

16-. ¿Has dudado alguna vez de los datos que te entrega los sistemas de información?

17-. ¿Qué piensas que le falta al negocio considerando los sistemas de información? Si existiera alguna falla ¿El sistema podría ayudar a solucionar?

R: Mmm haber que podría ser, lo que me gustaría por ejemplo ponte tú yo trabajo mucho en el tema de las promociones en la parte como de marketing me gusta eso, por ejemplo me encantaría que el sistema me pudiera ayudar y me pudiera dar ese chance de decir ya, yo todas las semanas voy hacer una promoción donde voy a disminuir el 30% de esto el 40% de esto otro no cierto, dos por uno y así un montón de cosas y yo esa información meterla en el TCR y que el TCR me entienda una cosa así ( ósea al final que exista una flexibilidad en el sistema y cuando tú quieras ocupar esa opción te la den ) claro que mi creatividad pueda volar pueda hacer lo que se me de la gana como para mejorar la venta y que el TCR no tenga ninguna limitación para hacerlo, eso me gustaría porque yo creo que es una desventaja para nosotros en comparación para la competencia, porque la competencia por ejemplo un restaurant x va variando promociones durante el día por las ocurrencias del dueño y acá todo tiene que ser estandarizado, todo tiene que ser según la cadena, uno no se puede desligar de eso, eso a mí me complica.

## 5- Importancia o Dependencia del sistema de Información

### ▪ Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)

14.- ¿Qué tan dependiente cree que es la empresa de los sistemas de información?

R: Yo creo que es muy dependiente, muy dependiente para que el trabajo sea óptimo y no tengamos mermas ni pérdidas. Es muy importante, porque con eso podemos evaluar todo, todo lo que involucra el negocio, tanto lo que involucra el personal, tanto lo que involucra la duración de las mesas en el local, tanto lo que involucra lo que sale de cocina todo lo que pueda para que después cuadrar todo lo que sale y corresponda a lo que hay en el local, ósea es muy necesario.

15.- ¿Ustedes hacen inventarios todos los días?

R: Todos los días.

16.- ¿Y se basan en este sistema?

R: Nos basamos en el sistema para descontar los productos de bodega, los productos diarios.

### ▪ Entrevistado n° 2 (Administrador de ACAP LTDA)

19.- ¿Qué tan dependiente crees que es la empresa de los sistemas de información?

R: Hoy en día eeh yo creo, que en un 80 90 % el sistema lleva todo el peso del negocio, de la admiración del negocio (¿Antes de qué tuvieron el sistema de información que otros sistemas tenían?) Teníamos una caja registradora que a base de lo que se iba ingresando íbamos descartado y todo era a papel, todo se traducía a papel (y a tu parecer ¿Cuál es el mejor?) El nuevo mucho más acotado todo, todo más rápido.

### ▪ Entrevistado n° 4 (Trabajador de ACAP LTDA)

10.- ¿Cuál fue su experiencia frente al sistema de información que ocupa la empresa?

R: El sistema en un inicio estaba funcionando sólo en el turno de la tarde lo que eran tragos y servicio de carta, pero luego se incluyó el asunto de los menús.

▪ **Entrevistado n° 5 (Experto en Sistemas de Información)**

1.- ¿Cuál es la importancia que tiene los sistemas de información en Chile?

R: Es un tema muy importante verdad, sobre todo para la empresa chilena para la PYME sobre todo que es la empresa que va en desarrollo verdad, primeramente hay un par de datos que es importante retomar uno de ellos es que las PYMES representa el 81% de la fuerza laboral a nivel nacional es un dato bien importante verdad ya que mueven capital y por otro lado verdad es que es un sector virgen en la parte de sistemas de información automatizado.

7.- ¿Cuáles empresas deberían ocupar los sistemas de información?

R: Bueno en principio un sistema de información verdad se puede adaptar básicamente a cualquier empresa, el punto es el siguiente hay empresas en donde por sus características pues digamos que es mucho más necesario que otra por ejemplo los negocios que tienen gran cantidad de productos que ofrecen y es necesario llevar un inventario ya que tiene un costo más o menos significativo pues si no manejan un sistema puede tener una cantidad de riesgo importante.

11.- ¿Le gustaría agregar algo más sobre los sistemas de información?

R: Bueno que lo último, que hay que involucrarse en el desarrollo tecnológico, porque es una tendencia es como trabajar sin electricidad a estas alturas la verdad entonces es importante retomararlo y tener pues la madurez empresarial para tomar decisiones correctas.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

4.- ¿Conoce sistemas de información que en la actualidad estén causando buenos resultados a las organizaciones?

R: Yo creería el que ha tenido bastante difusión en los últimos años son los sistemas integrados los sistemas ERP "Enterprise resource planning" bueno los hay de todos tipos lo hay de pequeñas empresas los hay de grandes empresas dentro de las grandes empresas existen para bancos, minas comercio, etc. Eeh creo que ese es el tipo el sistema de información más utilizado y bueno y ese sistema de información constituye la base para otro sistema de información que luego podrían permitir hacer inteligencia de negocio.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

11.- ¿Qué porcentaje de su trabajo está ligado a un sistema informático de información?

R: Yo creo que un 70%, porque si bien nosotros la mayor parte del tiempo nos manejamos afuera en el piso trabajando, constantemente estamos viendo el tema de las cajas que son las POS y por ejemplo para poder nosotros terminar un turno o cerrar el sistema es netamente por computador ósea netamente SMS que es el sistema que trabajamos nosotros.

23.- ¿Cuál es la importancia que le dan a los sistemas de información dentro de la organización?

R: Es súper importante si a través de eso nosotros obtenemos la mayor cantidad de información con respecto a cómo va el negocio, como funciona, como nos está hiendo en el mes etc.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli)**

7.- ¿Qué porcentaje cree que tu trabajo está ligado a los sistemas de información?

R: Sería como un 80 %, porque ahí puedo hacer muchas cosas con esos dos sistemas de información de hecho las promociones se basan analizando uno de los sistemas de información que es el MICRO yo con el RANDON por ejemplo que es otra cosa para ver cuánto llevo en los pedidos también tengo ese sistema de información para el tema de las TCR de las diferencias como analizo ponte tu el porcentaje de compra, el cierre, la venta el porcentaje de pérdida tengo un montón de cosas que desglosan ese sistema yo con eso tengo que trabajar y tengo que ver como tengo que mejorar para el próximo mes una cosa así y ahí tengo que hacer una planificación que se llama entonces claro ahí yo saco información, entonces es como un 80% y el resto del porcentaje lo hace la gente supervisando el trabajo como el trabajo en terreno que es sumamente importante eso porque o sino no hay liderazgo y la persona hace lo que quiere.

## 6-. Conformación de los Sistemas de Información

### ▪ Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)

8.- ¿Con qué sistemas de información cuenta su empresa?

R: Tenemos sistemas de información que es un sistema computacional que ocupamos como base de datos eeh en parte del personal, parte de bodega, información de stock eeh también lo ocupamos como para venta con varios puntos dentro del local el cual es de fácil acceso y se puede ocupar fácilmente, lo ocupan los garzones y lo puede ocupar también la persona encargada y puede ver información privilegiada. Información tanto de las ventas que se llevan diarias, información de estadísticas de venta tanto del personal y del local.

23.- ¿Cómo se ha ido transformando desde los inicios de los sistemas de información hasta hoy?

R: Sí, ha habido modificaciones por ejemplo cuando empezamos con el sistema sólo trabajábamos con el sistema en el horario del turno de tarde, entonces como la propina iba incluida en la en la cuenta que sale con el sistema los chicos ganaban mucho más dinero, entonces después poco a poco le hemos ido implementando más puntos de venta, hemos implementado... eeh ahora ocuparlo en la hora de almuerzo que nos ha servido cualquier cantidad para manejar los costos del menú, que el costo del menú como es inferior es de menor valor entonces nos ha servido mucho para ver los costos que tenemos a la hora de almuerzo... eeh sirvió mucho también porque los chicos también tienen ahora la propina incluida en la hora de almuerzo entonces ahora todos están igual, todos cortan igual entonces hemos mejorado en esa parte, hemos mejorado en los computadores... eeh también hemos mejorado en, en que los todos los garzones ya han aprendido el sistema se ha hecho como una capacitación para que todos aprendan a ocupar el sistema y todos han aprendido entonces todo ya es como que manejan todos mucho mejor obviamente que, que la primera etapa del sistema ahora ya todos se desenvuelven mucho más ahora ingresan las cosas más rápido bueno aparte que hemos cambiado las pantallas que también es un tema importante entonces ha mejorado mucho mejor y todos y todos los manejamos mejor incluyéndome.

▪ **Entrevistado n° 2 (Experto en Sistemas de Información)**

11-. En relación a los sistemas de información ¿Que ingresan ustedes en los sistemas de información? ¿Cuál es la estructura que tienen?

R: Ya en el sistema qué es lo que maneja el sistema, maneja los productos, manejan los platos que nosotros ahí servimos, maneja los tragos que nosotros ahí tratamos, eeh manejan también los inventarios de ingresos y egresos de productos, maneja también eeh la asistencia del personal eeh y más que nada eso es el grueso de lo que ve el sistema ósea (¿Maneja las ventas que ustedes realizan durante el día?) Sí, también ósea como te digo el inventario el stock las ventas el personal.

▪ **Entrevistado n° 6 (Experto en Sistemas de Información)**

6-¿Me podría mencionar las partes que componen el sistema de información?

R: Bueno las partes que contiene un sistema de información son muy claras se denominan entrada, proceso y salida. Las entradas son ingresos al sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información las entradas constituyen la puerta de arranque que suministra al sistema de información sus necesidades operativas es lo que ingresa a el materiales insumos etc. El proceso es el que transforma una entrada en salida como puede ser una maquina un individuo una computadora, la tarea realizada por algún trabajador de la empresa, etc. aquí se procesa la información. Las salidas de los sistemas de información son los resultados que se obtienen al procesar las entradas, son el resultado del funcionamiento del sistema o alternativamente el propósito para el cual existe el sistema estas salidas dejan el sistema de información después de haber sido transformados o utilizados por el. Y también existe el ambiente es lo que rodea a la empresa son fenómenos que la afectan ya sea con restricciones limitando el funcionamiento, pero también puede intercambiar la empresa información. Un sistema siempre estará relacionado con el ambiente que lo rodea. Después de todo este análisis finalmente esta la retroalimentación y se producen cuando las salidas del sistema vuelven a ingresar al sistema como recursos o información, la retroalimentación permite el control del sistema y que el mismo tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada, el control consiste en un conjunto de actividades organizadas para poder tomar las decisiones correctivas. Eso en resumen consiste un sistema de información.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

7.- ¿Cuáles son los sistemas internos que tiene la empresa de reclamo?

R: Hay una línea telefónica una línea 800 que se llama "Tarea Atento Contacto" y también está a través de la página [www.mcdonalds.cl](http://www.mcdonalds.cl) se puede manda el reclamo a través del mail.

Ahora vamos a realizar preguntas relacionadas con los sistemas de información que tiene la empresa.

9.- ¿Con cuáles sistemas de información cuenta la empresa?

R: Bueno con las POS, que son las cajas y con un sistema que se llama SMS que se maneja desde Argentina que es donde nosotros ingresamos los inventarios diarios, los desperdicios, la comida de empleados, el cierre de las cajas donde ingresamos los Z .

10.- ¿Qué son los Z?

R: El reporte que sale al finalizar el día el que te arroja la venta y todas las transacciones que se hicieron.

## **7-. Situación del Negocio**

▪ **Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)**

2.- ¿En qué consiste su negocio?

R: Aborda el lado de gastronomía, restaurante, servicio de cena, alimentación, manifestaciones. También incluye la parte de eventos entretección.

3.- ¿Cuántos años tiene su empresa?

R: Eeh bueno la más antigua, el local más antiguo tiene cerca de ocho años y los otros a partir de cuatro hacia arriba.

4.- ¿Con cuantas sucursales cuenta la empresa dentro de la región?

R: Bueno de la región en Viña tenemos uno y tres en la comuna de Valparaíso.

5.- ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta su empresa?

R: Haber alrededor de 60 personas de todas las áreas: cocina, garzones, guardias etc.

6.- ¿Cuál es la mayor complejidad que deben afrontar en el negocio y porque se produce?

R: La mayor dificultad que podemos afrontar en el negocio, podría ser eeh los sistemas de comunicación que no funcionen, dado por ejemplo información que se le da al personal que no se lleve a cabo; el sistema en casos de que se nos fuera a caer el sistema que utilizamos para trabajar eso es complejo.

▪ **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

2.- ¿En qué consiste su negocio?

R: En el giro de prestación de servicio alimentarios restaurant y bar Karaoke

3.- ¿Cuántos años tiene su empresa?

R: Cuatro años.

4.- Tenemos entendido que este negocio es un negocio familiar ¿Porqué surgió esa idea?

R: Para tener nuevas experiencias y ampliar el capital de la familia más que nada, ósea igual son varios hermanos y la idea eeh es que cada uno tenga su estabilidad económica también.

5.- ¿Qué pro y contras cree que trae a la familia tener un negocio familiar?

R: Eeh tal como lo señala la familia, ósea peleas entre hermanos, informalidades, eeh pero lo que si hay un ordenamiento que están todos bajos un mismo objetivo ósea, que cuando se tienen que unir las fuerzas van todos detrás del mismo objetivo, pero si como te digo lo que pasa en toda familia normal, ósea peleas, que unos dices que sí otros dices que no, eeh la informalidad.

6.- ¿Cuenta con más sucursales dentro de la región?

R: Sí, contamos con dos sucursales más, una que se encuentra en Reñaca que también tiene el giro de restaurant y el otro que está en Valparaíso, en la subida Ecuador que tiene el giro de discotheque y además tenemos uno que está en proyecto que eeh queremos

sacarlo pronto, es como un estilo pastelería más tortaa, otro otro tipo de de local para no hacernos competencia a nosotros mismos (¿Dentro de Valparaíso también?) Dentro de Valparaíso, la idea es hacer otro tipo de rubro, otro tipo de giro para no seamos competencia entre si nosotros mismos, esa es la idea.

7- ¿Interactúan con datos e ideas entre los más locales?

R: Mmm con uno en especial sí, que es el que está en Reñaca con la disotheque y pub no mucho porque son otros otro giro.

8- ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta su empresa?

R: Alrededor de 20 app. (¿Eso solamente es donde usted administra?) Solamente donde yo administro.

9- ¿Cuál es la mayor complejidad que debe afrontar en el negocio y porqué se producen?

R: La mayor complejidad es cuando nos vemos sobrepasados en los stocks de nuestros productos, ósea cuando la demanda es más que la oferta, ósea ahí es cuando quedamos cortos con algún tipo de producto yo creo que ahí se vienen las más grandes complicaciones (¿Cómo por ejemplo?) Como por ejemplo cuando sale un plato tu no lo tienes, cuando de repente te piden un producto en especial y tu no cuentas con el, ahí sí que es complicado para nosotros, o de repente ya cuandooo entra mucha gente y piden piden piden y el stock no da abasto eso es como la gran complicación la que veo yo.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

4.- ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta la empresa?

R: Eeh cien.

5.- ¿La empresa es una sucursal?

R: Es una sucursal, mí sucursal eeh maneja alrededor de cien empleados y son cinco sucursales así que deben ser como quinientas personas.

6.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que tiene que resolver dentro de su trabajo?

R: Eeh primero, eeh el manejo de clientes es lo más complicado ya que la gente no siempre queda satisfecha con el producto, hoy en día la gente reclama mucho a través del SERNAC a través de los sistemas internos de reclamo que tiene la empresa y lidiar con el cliente es complicado.

▪ **Entrevistado n° 8 (Administrador Taveli )**

4.- ¿Alrededor de cuántos trabajadores cuenta la empresa?

R: Somos alrededor de 18 personas incluyendo los Part-Time.

5.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que tiene que resolver dentro de su trabajo?

R: Las mayores dificultades mmm es resolver los problemas con la gente, es que no todos estén conformes con los resultados esto es hablando de los problemas internos del local.

## **8- Seguridad de la Información**

▪ **Entrevistado n° 2 ( Administrador de ACAP LTDA)**

13.- ¿Quién tiene acceso a la información? ¿Existe información privilegiada?

R: Eeh sí, solamente hay información que se maneja para todos los trabajadores e información que solamente se maneja por la jefatura si se podría decir.

14.- ¿Qué información pueden reclutar los que tiene información privilegiada?

R: Eeh sueldos, horas extras, eeh ventas del día, ver los ingresos, los inventarios lo que se va necesitando y na po los sueldos horarios.

15.- ¿En relación con el manejo del sistema cuáles son los procedimientos de ingreso en el uso de los sistemas de información?

R: Ya cuales son los procedimientos, se ingresan a través de una clave porque manejamos tres puntos de eeh ingreso de productos que se encuentran en la sala principal, uno en un salón que es como una terraza, y otro que está abajo cerca en la caja

que es en el primer piso, y cada uno tiene su clave de ingreso y cada uno tiene su clave secreta por así decirlo que solamente la maneja la jefatura.

▪ **Entrevistado n° 3 ( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

6.- ¿Ustedes tienen acceso a toda la información del sistema o hay información privilegiada?

R: La información para nosotros en enviar pedidos nada más no tenemos información privilegiada acceso a toda la información por ejemplo nosotros nos sabemos las ventas que se realizan en la noche esa parte es solamente de administración ( ¿Y qué información pueden manejar ustedes?) La información solamente de enviar pedidos.

7.- ¿Cuáles son los procedimientos que ustedes tienen para ingresar al sistema de información?

R: El procedimiento es que tu ingresas al sistema buscas el producto lo digitas y de ahí te pide el número de la mesa que se está atendiendo, el garzón que la atendió (y ustedes tienen alguna clave de acceso algún usuario) el usuario solamente esta (hay un usuario para todos los garzones) claro con la misma contraseña.

▪ **Entrevistado n° 4( Jefe de Personal ACAP LTDA)**

7.- ¿Ustedes tienen acceso a toda la información del sistema o hay información privilegiada?

R: No, no tenemos acceso a toda la información, ósea haber sí a toda la información del sistema pero no a hacer algunas cosas dentro del sistema como es cerrar una mesa, modificar una mesa, cambiar una mesa de sector o lugar pero si tenemos información de todo del stock, la cantidad de tragos que hay en una mesa todo en cuanto a eso (¿Y los descuentos como los manejan?) Si una mesa me pide a mí un descuento, un comensal me pide descuento no lo puedo hacer se tiene que hacer abajo (¿Administración?) directo en caja con la persona que está a cargo del área administrativa.

8.- ¿Cuáles son los procedimientos que ustedes tienen para ingresar al sistema de información?

R: Al momento de abrir el sistema nosotros, nos piden el nombre del usuario y la contraseña y obviamente que se requiere pero tenemos todos acceso a esa contraseña. (¿Tienen todos la misma contraseña?) Todos entramos con el mismo nombre y la misma contraseña.

9.- ¿Se va actualizando la planilla de trabajadores dependiendo del turno?

R: Claro, lo que pasa que al momento de abrir el sistema te pide por ejemplo el nombre de los trabajadores que están en el turno el cual es ingresado por la administración.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

12.- ¿Quiénes son los usuarios principales de los sistemas o en general todos los usan?

R: Los gerentes, todos los gerentes tienen su clave. Hay gerentes que tienen distintos niveles de acceso, hay cosas que solamente puede ver el gerente de negocios otras cosas solamente tienen acceso los asistentes, otras cosas tenemos acceso los coordinadores y así pero los gerentes somos los únicos que tenemos acceso a las POS y al SMS.

16.- ¿Los usuarios tienen acceso a toda la información o existen accesos que son privilegiados?

R: No, hay accesos que son privilegiados como el gerente de negocios que tiene acceso a cierta información como por ejemplo una de las más importantes es cambiar las recetas de los productos cuando hay por ejemplo cambio de precio, él es el único que puede hacerlo es el único que tiene una clave que le permite hacer eso.

19.- ¿Ustedes pueden modificar los sistemas?

R: No, porque la mesa de ayuda está en Argentina cuando nosotros tenemos algún problema con el sistema nos tenemos que comunicar con una línea que contestan ellos allá en Argentina ellos son los que solucionan los problemas

### **Entrevistado n° 8 (Administrador Tavelli)**

8.- ¿Quiénes son los usuarios de los sistemas de información que posee la empresa?

R: Nosotros los administradores y a nivel más bajo las personas de Santiago que se meten al TCR a indagar cosas en realidad nosotros (administradores) somos los que trabajamos todos los días con eso.

## **9- Propósito**

### ▪ **Entrevistado n° 1 (Administrador de ACAP LTDA)**

21.- ¿Cuál era el propósito inicial al momento de ocupar los sistemas de información?

R: Bueno inicialmente nosotros empezamos con una máquina registradora, pero no llenaba cien por ciento nuestras necesidades eeh la idea de implementar un sistema de información, un sistema computacional eeh la idea de este sistema es que satisfacer al cien por ciento las necesidades del local. Por ejemplo habían cosas que nosotros no podíamos controlar, por ejemplo eeh cuánto vende cada garzón, cuánto se demora un garzón en atender una mesa, que tan rápido atiende mesas, cuantas cantidades de mesa, cuánto vende por ejemplo esos detalles que son importantes, por ejemplo quien hizo por ejemplo el sistema me puede arrojar hasta cuanta plata hizo el garzón de propinas o cuanto vendió, entonces uno puede en base a eso por ejemplo dar incentivos entiende eeh.

### ▪ **Entrevistado n° 2 (Administrador de ACAP LTDA)**

22.- ¿Cuál es el propósito a la hora de ocupar estos sistemas de información?

R: Se supone que es la eficiencia de esto es sistemas nuevos a eficacia, se supone que vamos mejorando y tienen que ser mejores que los anteriores (¿Y ha sido así?) Sí.

▪ **Entrevistado n° 7 (Gerente Mcdonald's)**

13.- ¿Qué uso le dan cada una de esas personas?

R: Por ejemplo el gerente de negocios es el que está encargado por ejemplo de ver todo lo que es facturas el que tiene acceso a poder cambiar las recetas de los productos en el sistema, eeh hacer los cierres de mes en el sistema. El asistente también tiene el mismo acceso que él porque es su mano derecha y lo ayuda y el resto tenemos acceso, con el inventario, con los desperdicios, con la comida de los empleados, con el ingreso de las guías de despacho, transferencias entre un local a otro.

14.- ¿Y a nivel más bajo?

R: A nivel más bajo tiene acceso solamente a lo que es inventario y guías de despacho.

15.- ¿Y los que hacen transacciones con las cajas?

R: Los vendedores solamente a caja porque otra persona se encarga contar la caja y de ingresar esa caja al sistema.