



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CITYO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL RESTAURANTE ZUMO Y MAR DE TRUJILLO, AÑO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Maria Alessandra Aroni Villalobos

Asesor:

Mg. Graciela Esther Reyes Pastor

Trujillo - Perú

2022

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODO	16
CAPÍTULO III. RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	34
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	17
Tabla 2:	20
Tabla 3:	20
Tabla 4:	21
Tabla 5:	22
Tabla 6:	23
Tabla 7:	23
Tabla 8:	24
Tabla 9:	24
Tabla 10:	27
Tabla 11:	29
Tabla 12:	30
Tabla 13:	31
Tabla 14:	32
Tabla 15:	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	25
Figura 2	26
Figura 3	26
Figura 4	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida la implementación del software de Administración y Gestión Cityo influye en la productividad del área de ventas y atención al cliente del restaurante Zumo y Mar de Trujillo, año 2022. La presente investigación es de tipo cuantitativa aplicada de diseño preexperimental. Se analizaron los datos de los registros de ventas mensuales, pedidos atendidos, mesas atendidas y tiempos de atención al cliente del periodo octubre – marzo de los años 2018 al 2020. Se analizó la variación de los datos mencionados antes y después de la implementación del software. Los resultados mostraron que hubo un incremento significativo en las ventas, pedidos y mesas atendidos después de la implementación del software. Asimismo, se demostró que los tiempos de atención al cliente disminuyeron significativamente luego de la implementación. Los resultados obtenidos se corroboraron con la prueba no paramétrica U Mann Whitney, con la cual se concluyó que la implementación del software de Administración y Gestión Cityo influyó de manera significativa en la productividad del área de ventas y atención al cliente del restaurante Zumo y Mar de Trujillo, año 2022.

Palabras clave: Productividad, ventas, software, eficiencia, eficacia, servicios.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Barros, E. (2017). *Mejora de eficiencia de proceso de ventas en restaurantes utilizando sistemas expertos*. (Tesis de Bachiller). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6712/71.0593.IS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [Cervantes, M. \(17 de febrero de 2021\). Afamada gastronomía peruana agoniza en deudas, chefs piden rescate por pandemia del COVID. Recuperado de https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-peru-gastronomia-idLTAKBN2AH1VB](https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-peru-gastronomia-idLTAKBN2AH1VB)
- Comesaña, M. E. D., López, N. R., & Vázquez, J. M. G. (2007). La Mejora de la Productividad en las Empresas de Servicios. *Dirección y organización*, 0(34), 79–90. Recuperado de <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/19/19>
- Cuadrado-Roura, J. R. (2021). Desindustrialización y terciarización. El avance hacia una creciente integración servicios-industria. *El Trimestre Económico*, 88(351), 719–768. doi:10.20430/ete.v88i351.1306
- Díaz, M., Rodríguez, N. & García, J. (2007). La Mejora de la Productividad en las Empresas de Servicios. *Dirección y Organización*, 0(34), 79-90. doi:<https://doi.org/10.37610/dyo.v0i34.19>
- Encuesta mensual de servicios (EMS) Históricos. (s/f). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems/encuesta-mensual-de-servicios-ems-historicos>
- García, K. (2021). La crisis de la industria restaurantera fue tres veces más profunda que la de la economía nacional. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/La-crisis-de-la-industria-restaurantera-fue-tres-veces-mas-profunda-que-la-de-la-economia-nacional-20211029-0093.html>
- Garzón, M. (8 de octubre de 2020). *La transformación digital puede ayudar a las economías de América Latina a salir de la crisis*. Recuperado de

<https://www.bbva.com/es/la-transformacion-digital-puede-ayudar-a-las-economias-de-america-latina-a-salir-de-la-crisis/>

- Guachetá, A. & Eslava, J. (2022). *Diseño de un plan de mejora mediante el uso de herramientas estratégicas para la recuperación económica del sector gastronómico en Bogotá*. (Tesis de Licenciatura). Fundación Universidad de América, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8807>
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lee, C., Mei, J. & Del Chiappa, G. (2022). Exploring the nexus of tradition, modernity, and innovation in restaurant SMEs. En *International Journal of Hospitality Management*, 100(103901) pp. 1-9. Recuperado de <https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S0278431921002346>
- Lee, C., Hallak, R. & Sardeshmukh, S. (2019). Creativity and innovation in the restaurant sector: Supply-side processes and barriers to implementation. En *Tourism Management Perspectives*, 31(9736), pp.54-62. Recuperado de <https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S2211973619300406>
- Lengua, C. (2021). Gastronomía + tecnología: restaurantes en Lima que apostaron por la automatización. Recuperado de <https://gestion.pe/tecnologia/gastronomia-tecnologia-restaurantes-en-lima-que-apostaron-por-la-automatizacion-noticia/?ref=gesr>
- Llallacachi Catasi, O. H., Cornejo Cáceres, G. C., & Zuñiga Castillo, A. J. (2020). Gestión de costos y productividad, en una empresa Avícola. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 17 - 25. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1254>
- Lovelock, C. (2015). *MARKETING DE SERVICIOS* (7th Edition). Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073229326>

- Mejora de Eficiencia de Proceso de Ventas en Restaurantes Utilizando Sistemas Expertos. (2017). Universidad Católica de Santa María - UCSM. <https://bibliotecaupn.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://ebSCO.bibliotecaupn.elogim.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edsoai&AN=edsoai.on1066243659&lang=es&site=eds-live>
- Memis, E. (2021). Operational effects of using restaurant management system: An assessment according to business features. En *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 25(100408). Recuperado de <https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S1878450X21001074>
- Miñano, S. & Santos, L. (2022). *¿Cómo mejorar la eficacia comercial de los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Lima?* (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15633/MI%20c3%b1ano_Santos_Mejorar-eficacia-comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ramos, L., Segura, A., González, Y., Suárez, A. (2012). Evaluación y análisis de eficacia y eficiencia en restaurantes. Caso: restaurante especializado en comida internacional. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/35/3277https://wwwproquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2348878136/fulltextPDF/C93481DC8A614597PQ/1?accountid=36937>
- Recursos de investigación. (s/f). Recuperado de <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=6484042&query=tecnolog%C3%ADa+en+empresas>
- Recursos DE investigación. (s/f-b). Recuperado de <https://wwwproquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2348878136/fulltextPDF/C93481DC8A614597PQ/1?accountid=36937>

- Reinhold, M. (2022). La empresa detrás de los menú QR de los restaurantes. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/gastrotech-la-empresa-detras-de-los-menu-qr-de-los-restaurantes-nid19042022/>
- Rivas, M. R. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Rizo, M. (5 de noviembre de 2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?* Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Robbins, S. (2018). *Administración*. (13^a ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=gestion+de+empresas+de+servicios&ppg=685#>
- Universidad Internacional de Valencia. (25 de abril de 2022). *Los tipos de software y sus diferencias que debemos conocer*. Recuperado de <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-tipos-de-software-y-sus-diferencias-que-debemos-conocer>
- Varela, R. & Mercado, E. (2016). Restaurantes con servicio completo en el Distrito Federal entre la productividad y competitividad. *En Revista Iberoamericana de Turismo*, 6, pp.130-143. Recuperado de <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2346/1791>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0–0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014