



Análisis Cualitativo de Riesgos

Restaurante "El Glotón"

Fecha: 04 Abril 2025

Integrantes: Patricio Quintanilla, Claudio Sanches, Alex Seydewitz, Italo Brignardello

1. Tolerancia al riesgo

El equipo del proyecto ha definido una **tolerancia media** al riesgo. Esto significa que se aceptarán riesgos de bajo y medio impacto sin necesidad de acciones correctivas inmediatas, siempre que no afecten la operación crítica del negocio. Los riesgos con alto impacto y alta probabilidad requerirán acciones inmediatas o planes de contingencia, debido a que podrían comprometer directamente la experiencia del cliente, la eficiencia operativa o la imagen del restaurante.

2. Definiciones de niveles de probabilidad e impacto

Probabilidad

Nivel	Probabilidad (%)	Descripción
Bajo	0% - 30%	El riesgo es poco probable que ocurra.
Medio	31% - 70%	El riesgo puede ocurrir en ciertas circunstancias.
Alto	71% - 100%	El riesgo es muy probable que ocurra si no se toman medidas preventivas.

Impacto

Nivel	Impacto	Descripción
Bajo	Poco significativo	Causa molestias menores, sin afectar procesos críticos.
Medio	Moderado	Afecta parcialmente los procesos, requiere intervención.
Alto	Crítico	Interrumpe procesos clave o afecta directamente la experiencia del cliente.

3. Matriz de probabilidad e impacto

	Impacto Bajo	Impacto Medio	Impacto Alto
Prob. Alta	Medio	Alto	Alto
Prob. Media	Bajo	Medio	Alto
Prob. Baja	Bajo	Bajo	Medio

4. Clasificación cualitativa de los riesgos identificados

Show

25

 entries

Search:

ID <div>↑↓</div>	Descripción del Riesgo <div>↑↓</div>	Causa <div>↑↓</div>	Actividad Afectada <div>↑↓</div>	Fecha Identificación <div>↑↓</div>	Probabilidad <div>↑↓</div>	Impacto <div>↑↓</div>	Nivel de Riesgo <div>↑↓</div>	RBS <div>↑↓</div>
R8	No hay registro de clientes frecuentes	No existe sistema de fidelización	Marketing / Atención	04-04-2025	Medio	Medio	Medio	Marketing / Clientes
R15	Sobreestimación de la capacidad operativa actual	No se han analizado métricas reales	Toma de decisiones	04-04-2025	Medio	Medio	Medio	Dirección / Gestión Estratégica
R17	Falta de datos históricos para tomar decisiones	Ausencia de sistemas de registro	Planificación estratégica	04-04-2025	Medio	Medio	Medio	Información y Análisis
R20	No cumplimiento de normativa sanitaria	Falta de protocolos documentados	Operación en carros	04-04-2025	Baja	Alta	Medio	Cumplimiento Legal
R1	Demoras en la entrega de pedidos	Procesos manuales, falta de automatización	Atención al cliente / Delivery	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Operaciones
R2	Pedidos incompletos o mal preparados	Comandas ilegibles, sin formato	Preparación de pedidos	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Calidad del servicio
R3	Registro deficiente de hora y estado de entrega	No existe sistema de control	Gestión de pedidos / Delivery	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Tecnología
R4	Errores en valores del pedido	Precios no actualizados ni controlados	Facturación	04-04-2025	Alta	Medio	Alta	Administración / Ventas
R5	Escasez de personal en horas punta	Turnos no planificados formalmente	Atención en carro / Cocina	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Recursos Humanos
R6	Roles mal definidos en el equipo	No existe una estructura organizacional clara	Operación general	04-04-2025	Alta	Medio	Alta	Recursos Humanos
R7	Mala gestión de pedidos por WhatsApp	Asignación manual y no trazable	Gestión de pedidos / Delivery	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Tecnología / Procesos
R9	Sistema puede fallar en horario de atención	No hay contingencia tecnológica	Atención al cliente	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Tecnología
R10	Resistencia al uso de nueva tecnología	Falta de capacitación	Implementación tecnológica	04-04-2025	Alta	Medio	Alta	Capacitación / RRHH
R11	Dificultad para escalar procesos a nuevos carros	Falta de estandarización	Expansión	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Estrategia / Escalabilidad
R12	Comunicación deficiente entre carros distribuidos	No existe sistema centralizado	Coordinación operativa	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Tecnología / Comunicaciones
R13	Reclamos frecuentes por mal servicio	Mala experiencia del cliente no resuelta	Atención al cliente	04-04-2025	Alta	Alta	Alta	Calidad / Atención
R14	Problemas en implementación del nuevo sistema	Falta de planificación	Gestión de proyecto	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Gestión de proyectos
R16	Entrega de productos sin pago confirmado	Falta de control en validación de pago	Delivery	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Control Financiero
R18	Incompatibilidad entre sistemas tecnológicos	Selección de herramientas sin evaluación técnica	Integración tecnológica	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Tecnología
R19	Pérdida de reputación en redes sociales	Manejo deficiente de reclamos públicos	Comunicación y marketing	04-04-2025	Medio	Alta	Alta	Imagen Pública

Showing 1 to 20 of 20 entries

Previous

1

Next