

Práctica | Propuesta de Caso de Estudio Final

Integrantes

Nº	Id	Apellidos	Nombres	Roles
1	24010429	Soza Espinoza	Angelo Gabriel	Entrevistador
2	24010283	Mena Blandon	Edwin Jose	Administrador
3	24010091	Blandon Larios	Kenneth Saul	Supervisor de código
4	24010541	Rivera Guido	Jonathan Josué	Programador

Nombre del Proyecto (es el nombre que recibirá el software de aplicación)

Reserva de Restaurante Sistematizado

Defina el problema o necesidad

El problema o actividad a ser automatizada debe ser identificado(a) en su contexto real cercano, alguna actividad cotidiana común, o bien alguna necesidad concreta. En esta etapa simplemente debe describirse el problema para determinar que el alcance del mismo es pertinente para realizarse como caso de estudio final, no se trata de realizar el análisis del problema.

El problema o necesidad radica en la	Falta de organización y dificultad al momento de gestionar apropiadamente el restaurante de desayunos “El Ternero” cuando son días muy concurridos.
en el contexto de	Facilitar el orden y coordinación de los meseros y cocineros, así como la disponibilidad de las mesas. Todo esto, fue planteado debido al caos y confusión que se presencia en el restaurante cuando se llena.
que afecta a	Principalmente afecta a los clientes, ya que pueden llegar a percibir el desagrado y tensión de los meseros al atenderlos. Del mismo modo, cuando no hay mesas disponibles, tienen que esperar a que una se desocupe o bien, tomar la decisión de irse. Además, perjudica el desempeño de meseros y cocineros, puesto que se ven inmersos en situaciones de presión en las que deben realizar con rapidez sus respectivas tareas. Por todo esto, la reputación y calidad del restaurante se ve afectada, resultando en pérdidas significativas para el negocio.

y el impacto asociado es

De este modo, se crea un ambiente de tensión e insatisfacción para el cliente ya que le ocasiona una pérdida de tiempo, malas experiencias y disgustos con la comida y con el personal. No obstante, eso se debe a la necesidad que se crea en meseros y cocineros a optar por realizar malas prácticas como comidas mal preparadas, órdenes incompletas o mal servicio para acelerar el proceso y la atención. Finalmente, el establecimiento en sí, es quien sufre las consecuencias de malas reseñas y reputación baja.

Escriba aquí la descripción del caso de estudio a manera de planteamiento del problema. Puede utilizar un estilo de redacción libre, enfocándose en los tres elementos de un problema que requiere automatización según la metodología de la programación: a) datos de entrada b) procedimiento a seguir c) diseño de la salida.

El presente trabajo tiene como finalidad la creación de un programa digital automatizado que permita mantener un orden en el restaurante Leche Agria “El Ternero” con sede en Monseñor Lezcano, Managua, Nicaragua en los días más concurridos. Es decir, que incorporaremos el uso de tecnologías innovadoras para lograr la optimización de tiempo, recursos y productividad del mismo. Todo esto, con la finalidad de facilitar las reservas de las mesas, de visualizar los combos de comida que contiene el restaurante y brindarles a los clientes una mejor atención y comodidad. De este modo, se evitarán inconvenientes a la hora de gestionar los espacios, sirviendo como una guía de distribución en los cuales los tiempos de espera serán más precisos y por ende, la calidad del restaurante no se verá devaluada.

Esta idea fue planteada tras analizar la situación actual del restaurante y experiencias de clientes que recientemente han visitado el lugar. De este modo, manifiestan que los fines de semana son los días en los que se llena más y por lo tanto son los días que mayor tensión generan. El motivo de ello, es la popularidad y el renombre que ha venido obteniendo con el pasar de los años. Por esta razón, muchas personas lo consideran una excelente opción donde desayunar. Sin embargo, esto también desencadena diversas desventajas ya que al no contar con un sistema de reserva sistematizado, el cliente no tiene conocimiento de si hay mesas disponibles. Esto, provoca que al llegar al sitio, tengan que esperar mucho tiempo a que se desocupe un lugar o bien, cuando la espera es agotadora, irse a otro restaurante, resultando en pérdidas significativas para el establecimiento, así como en una mala atención al cliente.

No obstante, en esos días también abunda el estrés, mal humor, enojo y cansancio ya que los empleados se sienten forzados a mantener el ritmo de servicio habitual, lo cual es casi imposible debido a la gran cantidad de clientes. Esto, ligado a que solo son dos meseros provoca situaciones de tensión en el restaurante. Ante esto, los meseros no demuestran una actitud positiva y de servicio, por lo que el cliente logra percibir el disgusto y desesperación cuando les atienden, lo que les produce incomodidad. Así mismo, los cocineros se ven presionados a elaborar los platillos en el menor tiempo posible para evitar el enfado de los clientes y acelerar los procesos. Esto resulta, en la mayoría de los casos, en alimentos mal preparados, falta de ingredientes, confusión o retraso al momento de servirlos. En otras

palabras, genera malas prácticas que a la larga, afectan negativamente la reputación del lugar en consecuencia de la desorganización existente.

De igual forma, se entrevistó al gerente del restaurante, Alexis Soza, quien afirmó la necesidad de implementar nuestro proyecto, puesto que considera que le traerá muchos beneficios a la hora de mantener el orden y coordinación entre los empleados. Por ende, nuestro grupo de trabajo garantizará tales ventajas mediante el sistema de reservas sistematizado, el cual será un programa ejecutado y testeado en aplicaciones como Virtual Studio Code, haciendo uso de los lenguajes de programación aprendidos de antemano tales como: C y C ++. Dicho sistema, facilitará la gestión de los recursos y proporcionará la capacidad de anticipar la demanda y ajustar la oferta según sea necesario, así como la interacción con los clientes ya que se creará un ambiente de confianza y bienestar. Es importante mencionar, que el principal objetivo es mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia del personal del lugar. Es así, como nuestra idea brindará mejores opciones de crecimiento en el mercado si el restaurante lo integra a sus servicios.

Entrevista al lic. Alexis Soza, dueño del restaurante “El Ternero”

- ❖ ¿Qué días son los más concurridos en el restaurante y cuales son los desafíos que enfrenta?

Los días más concurridos son los fines de semana; considero que los desafíos que enfrentamos es atender y complacer a todos los clientes a la vez, tomando en cuenta que debemos hacerlo en el menor tiempo posible para evitar enojos o reclamos.

- ❖ ¿Ha recibido comentarios de los clientes sobre la experiencia de esperar por una mesa? Si es así, ¿cuáles son los más comunes?

No hay comentarios por parte de los clientes al momento de esperar por una mesa, normalmente la esperan aunque se les nota ansiosos o incómodos. También, es posible apreciar sus gestos de incomodidad. No obstante, una vez un cliente expresó su insatisfacción con el servicio, por lo que nos limitamos a ofrecer una disculpa y conseguirle una mesa de forma inmediata.

- ❖ ¿Ha habido ocasiones en las que los clientes han decidido irse debido a largas esperas?

Sí han habido, lo cual resulta en pérdidas para el negocio y en malas experiencias, por lo cual a la hora que dichos clientes brinden su opinión acerca del local será negativa.

- ❖ ¿Considera vital la integración de un programa de reservación para garantizar un mejor servicio a su restaurante?

Considero que sí sería de gran ayuda, pues nos ayudaría con los tiempos de espera y a que el cliente sepa de antemano la disponibilidad de mesas. Además, los meseros no se sentirán presionados, mejorando su desempeño y eficiencia de manera considerable.

- ❖ ¿Qué procesos actuales necesitarán ser modificados para acomodar un nuevo sistema de reservas?

Para integrar dicho sistema a mi establecimiento, creo que debería incorporar un puesto de trabajo para una persona que se encargue de revisarlo, manejarlo y de acompañar al cliente a su mesa cuando ya esté en el restaurante. Esto modificaría el sistema actual en el que el cliente entra libremente y no es hasta que los meseros notan su presencia que se les atiende.

Contacto (Es la persona que brindará información del negocio u organización)

Nombre completo: Alexis Rafael Soza Artola

Teléfono: 8622-7535

Dirección: De los semáforos de Las Ceibas, 1 cuadra arriba. Leche Agría El Ternero

Email: alexsoza2510@yahoo.com