

Sistema de Gestión de Pedidos — Cafetín SENA Industrial

1. Planteamiento del problema

La cafetería del SENA Industrial, conocida como **Cafetín**, presenta dificultades en el proceso de toma de pedidos debido a que actualmente se realiza de manera **manual**. Esta situación ocasiona **largas filas, tiempos de espera prolongados y errores frecuentes** en los pedidos, lo cual afecta de forma directa la experiencia de los clientes.

Como consecuencia, se genera **inconformidad** en los usuarios, una **disminución en la confianza** hacia el servicio y una posible **reducción en las ventas**, impactando negativamente los ingresos del Cafetín.

Por lo anterior, se hace necesario **mejorar la gestión de los pedidos**, optimizando el proceso de atención para **reducir tiempos, minimizar errores** y brindar un servicio **más eficiente**.

2. Objetivo general

Desarrollar un **sistema de gestión de pedidos** para la cafetería del SENA Industrial que permita **reducir los tiempos de atención, minimizar errores y mejorar la experiencia del cliente**.

3. Objetivos específicos

- Definir un **flujo mínimo de pedidos** que permita al usuario:
 - visualizar el **catálogo de productos**,
 - gestionar un **carrito de compras**,
 - y **confirmar** su pedido de forma ordenada.
- Desarrollar una funcionalidad que permita al Cafetín:
 - visualizar los **pedidos realizados**,
 - y administrar su **estado** durante el proceso de **preparación y entrega**.
- Integrar el flujo de pedidos del usuario con la gestión interna del Cafetín, garantizando un **control básico y continuo** del proceso de atención.

4. Referencias

- Qminder. (s. f.). *How long waiting times affect sales.* <https://www.qminder.com/blog/queue-management/long-waiting-times-sales/>