**Planteamiento del Problema**

En la actualidad, los negocios locales de Barranquilla, especialmente **restaurantes, cafeterías, panaderías, farmacias y tiendas de conveniencia**, enfrentan dificultades significativas en la **gestión de pedidos realizados vía WhatsApp**. La atención manual y el volumen creciente de solicitudes generan demoras de entre **12 y 25 minutos en promedio**, cuando los clientes esperan respuestas en menos de **5 minutos**.

Esta brecha entre expectativas y tiempos de respuesta provoca:

* **Pérdida de ventas**, ya que los clientes suelen abandonar la compra si no reciben confirmación rápida.
* **Disminución en la satisfacción del cliente**, al no sentirse atendidos con inmediatez.
* **Sobrecarga operativa** para los empleados, quienes deben atender simultáneamente múltiples pedidos en horarios pico.

La investigación de mercado aplicada a 400 MiPymes en Barranquilla confirma que este problema es ampliamente reconocido. Los resultados muestran que el **52,5% de los negocios encuestados estarían dispuestos a adoptar un agente de IA** para optimizar sus procesos, lo que valida la necesidad de una solución tecnológica.

**Objetivo General**

Desarrollar una aplicación web que facilite la **gestión automatizada de pedidos vía WhatsApp** mediante un agente de Inteligencia Artificial (IA), optimizando los tiempos de respuesta y la organización de los negocios locales.

**Objetivos Específicos**

1. Implementar un **sistema tipo Kanban digital** que clasifique pedidos en etapas claras: Recibido, En preparación, Listo, Enviado, Pagado y Cerrado.
2. Integrar **notificaciones automáticas al cliente** durante el ciclo del pedido, mejorando la experiencia de compra.
3. Reducir los **errores manuales** mediante la automatización de la facturación y del despacho.
4. Ofrecer a las MiPymes una **herramienta flexible y escalable**, adaptable a distintos niveles de digitalización y a diversos modelos de negocio.
5. Garantizar **supervisión humana** en casos de pedidos sospechosos o situaciones excepcionales.

**Justificación**

La implementación de esta aplicación responde a una **necesidad urgente del mercado**:

* **Demanda comprobada**: el 52,5% de las MiPymes encuestadas en Barranquilla manifestaron disposición a adoptar un agente de IA para la gestión de pedidos.
* **Potencial de mercado**: existen más de **59.654 MiPymes registradas en el Atlántico**, con un mercado direccionable estimado en **más de 31.000 negocios potenciales**.
* **Impacto social y económico**: la solución permitirá a las pequeñas empresas competir en igualdad de condiciones frente a grandes plataformas de domicilios, fortaleciendo su sostenibilidad, modernización digital y fidelización de clientes.

El proyecto **Prontoa!** responde de manera directa a una problemática real y urgente, ofreciendo una solución innovadora, viable y alineada con las tendencias de automatización y digitalización en el sector.