

# PLATAFORMA DE RESERVAS PARA RESTAURANTES

## Introducción

El presente proyecto tiene como objetivo desarrollar una plataforma de reservas en línea para el restaurante Callejón, ubicado en el distrito de San Pedro de Putina Punco. Esta plataforma permitirá a los clientes realizar reservas de manera digital, consultar menús y dejar comentarios o valoraciones. El proyecto busca solucionar las ineficiencias del sistema manual actual y mejorar la experiencia tanto de los clientes como del restaurante.

## 1. Delimitación del Proyecto

El proyecto se enfocará en las siguientes áreas específicas:

- **Registro de Restaurantes y Menús:** El restaurante Callejón podrá registrarse en la plataforma y cargar su menú para que los clientes lo consulten antes de hacer una reserva.
- **Sistema de Reservas Online:** Los clientes podrán hacer reservas seleccionando la fecha, hora y número de personas a través de la plataforma.
- **Gestión de Mesas y Horarios:** El sistema gestionará automáticamente la disponibilidad de mesas y horarios, evitando overbooking y optimizando el uso del espacio.
- **Sistema de Comentarios y Valoraciones:** Los clientes podrán dejar comentarios y valoraciones después de su visita, proporcionando feedback valioso para el restaurante.
- **Notificaciones y Recordatorios:** La plataforma enviará notificaciones automáticas y recordatorios a los clientes sobre sus reservas.

## 2. Fundamentación del Proyecto

### 2.1. Problemas Actuales en la Gestión de Reservas

La gestión manual de reservas en el restaurante Callejón presenta varios problemas, como la posibilidad de errores humanos, pérdida de reservas, y dificultad para gestionar la disponibilidad de mesas en tiempo real. Según un estudio de la National Restaurant Association (NRA), aproximadamente el 36 % de los restaurantes experimentan problemas significativos debido a la sobrecarga manual en la gestión de reservas **nra2021**.

### 2.2. Ventajas de la Digitalización

La digitalización de los procesos de reservas aporta múltiples beneficios. Según un estudio de Technavio, la adopción de tecnologías digitales en la industria restaurantera puede aumentar la eficiencia operativa hasta en un 20 % y mejorar la satisfacción del cliente en un 25 % **technavio2023**. Además, la implementación de sistemas de reservas en línea ha demostrado reducir los no-shows en un 30 % al enviar recordatorios automáticos **opentable2021**.

### 2.3. Experiencia del Usuario

Una plataforma de reservas en línea mejora significativamente la experiencia del usuario al permitirles hacer reservas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Un estudio de Deloitte indica que el 57 % de los clientes prefieren hacer reservas en línea debido a la conveniencia y facilidad de uso **deloitte2022**.

## 2.4. Feedback y Mejoras Continuas

El sistema de comentarios y valoraciones proporciona al restaurante Callejón una herramienta valiosa para recibir feedback y mejorar continuamente sus servicios. Un informe de ReviewTrackers destaca que el 89 % de los consumidores leen las valoraciones de otros clientes antes de decidirse por un restaurante **reviewtrackers2020**.

## 3. Referencias Bibliográficas

### Referencias

- [1] NRA (National Restaurant Association). (2021). Challenges in Restaurant Reservation Management. Recuperado de <https://restaurant.org/research>
- [2] Technavio. (2023). Impact of Digital Technologies on Restaurant Operations. Recuperado de <https://www.technavio.com/report/restaurant-technology-market-industry-analysis>
- [3] OpenTable. (2021). Reducing No-Shows with Automated Reservation Systems. Recuperado de <https://restaurant.opentable.com/resources>
- [4] Deloitte. (2022). Consumer Preferences in Online Restaurant Reservations. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/consumer-business/articles/restaurant-reservations.html>
- [5] ReviewTrackers. (2020). Consumer Behavior in Restaurant Selection. Recuperado de <https://www.reviewtrackers.com/blog/restaurant-reviews-statistics>