# UNIVERSIDAD DEL VALLE

**Integrantes:**

* Marcos Javier Pérez Canales
* Jorge Hernández
* Josué Cárcamo

**Carrera:**

* Ingeniería en Sistema

**Docente:**

* [José Alejandro Duran García](https://virtualunivalle.online/main/inc/ajax/user_manager.ajax.php?a=get_user_popup&course_id=7730&user_id=10121)

**Turno:**

* Sabatino

**INFORME DE SIMULACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN RESTAURANTE**

**“EL CANASTO”**

**Descripción del Modelo de Simulación**

El modelo de simulación, se desarrolló para analizar y mejorar el proceso de atención en restaurante “EL CANASTO”. Los componentes del sistema incluyen meseros, clientes en la fila de espera, cocina, mesas disponibles y el sistema de pedidos. Los clientes esperan en la fila de espera hasta que una mesa esté disponible. Una vez sentados, los meseros toman los pedidos, la cocina prepara los alimentos y los meseros entregan la comida a las mesas. Finalmente, los clientes pagan y abandonan el restaurante.

**Resultados Obtenidos**

Durante la simulación del proceso de atención en el restaurante, se registraron los siguientes resultados:

* Tiempo promedio de espera de los clientes: 10 minutos.
* Tiempo promedio de toma de pedidos por mesa: 5 minutos.
* Tiempo promedio de preparación de alimentos: 15 minutos.
* Número de clientes atendidos: 14.
* Número de clientes que abandonaron el restaurante debido al tiempo de espera excesivo: 2.

**Análisis de los Datos de Salida**

El tiempo promedio de espera de los clientes se encuentra dentro del rango máximo de 10 minutos, lo que sugiere un proceso de atención eficiente. Sin embargo, se observó que el tiempo de espera podría optimizarse aún más para mejorar la experiencia del cliente y reducir el número de clientes que abandonan el restaurante debido a tiempos de espera prolongados.

El tiempo promedio de toma de pedido al cliente es de 5 minutos, lo que indica una consistencia en la velocidad de toma de pedidos.

El tiempo promedio en la preparación de alimentos se mantuvo constante en 15 minutos, lo que indica una consistencia en la velocidad de preparación en la cocina.

Aunque el número de clientes que abandonaron el restaurante debido al tiempo de espera excesivo fue bajo, es importante reducir este número y garantizar una mayor satisfacción del cliente.

**Conclusiones**

Basado en el análisis de los datos de salida, se concluye que el proceso de atención en el restaurante es generalmente eficiente, pero aún existen posibilidades de mejoras. Es recomendable implementar estrategias para reducir el tiempo de espera de los clientes y así minimizar el número de clientes que abandonan el restaurante.

**Recomendaciones**

Para mejorar el proceso de atención en el restaurante, se puede recomendar:

1. Optimizar la asignación de meseros para agilizar la toma de pedidos y entrega de alimentos.
2. Implementar capacitaciones periódicas para el personal de cocina con el objetivo de mejorar la eficiencia en la preparación de alimentos.
3. Utilizar tecnología para agilizar el proceso de toma de pedidos, como la implementación de sistemas de pedidos en línea o aplicaciones móviles.
4. Monitorear continuamente el tiempo de espera de los clientes y realizar ajustes en el proceso según sea necesario para garantizar una experiencia satisfactoria.

**FASES USADAS PARA SIMULACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN RESTAURANTE “EL CANASTO”**

**Fase 1: Desarrollo del modelo**

1. **Identificar los componentes del sistema:**
   * Meseros
   * Clientes en la fila de espera.
   * Cocina.
   * Mesas disponibles.
   * Sistema de pedidos.
2. **Establecer relaciones entre los componentes:**
   * Los clientes esperan en la fila de espera hasta que una mesa esté disponible.
   * Los meseros toman los pedidos de los clientes en las mesas.
   * La cocina prepara los alimentos según los pedidos.
   * Los meseros entregan la comida a las mesas.
   * Los clientes pagan y abandonan el restaurante.
3. **Definir parámetros relevantes:**
   * Tiempo promedio de espera máximo para los clientes.
   * Tiempo promedio de toma de pedidos.
   * Tiempo promedio de preparación de alimentos.
   * Tasa de ocupación de mesas.

**Fase 2: Ejecución del modelo**

1. **Seleccionar valores de entrada:**
   * Tiempo promedio de toma de pedidos: 5 minutos.
   * Tiempo promedio de preparación de alimentos: 15 minutos.
   * Tiempo de espera máximo para los clientes: 10 minutos.
   * Número máximo de clientes en espera: 6.
   * Tasa de ocupación de mesas: 80%.
2. **Simular el proceso durante un período definido:**
   * Se simula el proceso de atención en el restaurante durante el 14 de febrero un día festivo, en el horario de 06:00 p.m. a 08:00 p.m.
3. **Registrar los datos de salida:**
   * Tiempo promedio de espera de los clientes.
   * Tiempo promedio de toma de pedidos.
   * Tiempo promedio de preparación de alimentos.
   * Número de clientes que abandonaron el restaurante debido al tiempo de espera excesivo.

**Fase 3: Análisis de salidas del modelo**

1. **Analizar los datos generados:**
   * Evaluar el tiempo promedio de espera de los clientes
   * Evaluar el tiempo promedio de toma de pedido de los clientes.
   * Evaluar la eficiencia del proceso en términos de tiempo promedio de preparación de alimentos.
   * Identificar el número de clientes que abandonaron el restaurante debido al tiempo de espera.
2. **Calcular métricas relevantes:**
   * Tiempo promedio de espera de los clientes.
   * Tiempo promedio de toma de pedidos.
   * Tiempo promedio de preparación de alimentos.
   * Tasa de abandono del restaurante.