**Antecedentes Nacionales**

Blanco Perlacio (2020) desarrolló una investigación titulada “Propuesta de implementación de sistema informático para la atención de pedidos en el Restaurant Parrillería La Posada del Tigre, Puerto Maldonado, 2020”, en la que aborda las deficiencias existentes en la atención, ingreso y automatización de pedidos en dicho establecimiento. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, demostró que la implementación de un sistema informático contribuye significativamente a optimizar el proceso de atención de pedidos, permitiendo un ingreso más eficiente, automatización y mejora en el cobro final. Los resultados evidencian que la digitalización y automatización de procesos en restaurantes impactan positivamente en la operatividad y satisfacción del cliente, constituyéndose en una solución efectiva para los problemas de gestión en este tipo de negocios (Blanco Perlacio, 2020).

Blanco Perlacio, C. L. (2020). Propuesta de implementación de sistema informático para la atención de pedidos en el Restaurant Parrillería La Posada del Tigre, Puerto Maldonado, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio UTELESUP. <http://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1517>

El estudio de Centeno Untiveros (2023), quien desarrolló e implementó un software SaaS orientado a la administración de servicios en restaurantes del distrito de Santiago de Surco, Lima, surgió ante la alta tasa de cierre de nuevos restaurantes, atribuida principalmente a dificultades en la gestión y a la resistencia a la adopción de tecnologías digitales. El sistema, diseñado bajo la metodología SCRUM y aplicado en diez restaurantes, demostró un impacto positivo en la optimización de procesos administrativos y operativos. Entre los resultados más relevantes, se reportaron mejoras significativas en la reducción del tiempo de preparación de productos, incremento en la cantidad de atenciones de órdenes y ventas, así como una mayor eficiencia en los tiempos de atención tanto de cajeros como de cocineros. El estudio concluye que la implementación de soluciones digitales especializadas contribuye a reducir tiempos y costos, optimizando la gestión integral de los restaurantes y mejorando su competitividad en el sector (Centeno Untiveros, 2023).

Centeno U., G. A. L. (2023). Desarrollo e implementación de un software SaaS en la administración de servicios en restaurantes del distrito de Santiago de Surco – Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10880>

Por último, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Ramos Chacón (2023) desarrolló e implementó un sistema web para mejorar el proceso de atención al cliente en el restaurante “Los Ángeles”, ubicado en el distrito de El Tambo, Huancayo. La investigación se originó ante la problemática de largas demoras y errores en la toma de pedidos, lo que afectaba la satisfacción de los clientes y la eficiencia operativa del restaurante. El sistema web permitió automatizar el registro de pedidos, la gestión de mesas y la generación de reportes, logrando una reducción significativa en los tiempos de atención y una mejora en la precisión del servicio. Evidenciaron una mejora significativa en la rapidez y precisión de la atención al cliente, así como en la organización interna del restaurante. El estudio concluyó que la implementación de sistemas digitales en restaurantes contribuye a optimizar los procesos operativos y a elevar la calidad del servicio ofrecido, lo que repercute positivamente en la satisfacción de los clientes y en la competitividad del negocio (Rojas Cárdenas, 2023).

Ramos Chacón, J. E. (2023). Desarrollo e implementación de un sistema web para la mejora del proceso de atención al cliente en el Restaurant Los Ángeles, El Tambo – Huancayo [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/9440>

**Antecedentes Internacionales**

El estudio realizado por Bolaños Pama (2023) presenta una propuesta de estrategias de marketing digital para el restaurante Asados La Paisa, ubicado en Santiago de Cali, Colombia. La investigación parte de la identificación de las fortalezas y debilidades del negocio de comidas rápidas especializado en asados al carbón, así como del análisis de la percepción del mercado y la competencia directa. A través de entrevistas con la propietaria, encuestas al público objetivo y consultas a expertos en marketing digital, se diseñaron estrategias basadas en las oportunidades detectadas para mejorar la visibilidad y el posicionamiento del restaurante. Este trabajo destaca la importancia de implementar herramientas digitales y tácticas de marketing digital para fortalecer la competitividad y atraer a un mayor número de clientes en el sector gastronómico local. Así, se evidencia que la adopción de estrategias digitales es fundamental para optimizar la gestión comercial y potenciar el crecimiento de los restaurantes en contextos similares (Bolaños Pama, 2023).

Bolaños Pama, N. (2023). Propuesta de estrategia de marketing digital para el restaurante Asados La Paisa (Trabajo de grado de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente. Repositorio Educativo Digital UAO. <https://hdl.handle.net/10614/14719>

Ong (2021) desarrolló un sistema de reservaciones para restaurantes basado en la web, con el objetivo de reemplazar los métodos tradicionales y en papel, que suelen ser ineficientes y poco efectivos para la gestión de reservas. Utilizando una metodología de prototipado en cuatro fases recolección y análisis de requisitos, diseño rápido, construcción del prototipo y evaluación por parte del cliente, el proyecto logró implementar funcionalidades clave como la gestión de reservas, pedidos anticipados y modificación de reservas por parte de los clientes. Los resultados demostraron que el sistema cumplió con todos los requisitos funcionales y no funcionales planteados, facilitando la administración para los restauradores y mejorando la experiencia del cliente (Ong, 2021).

Ong, J. K. (2021). Restaurant Reservation System [Proyecto de fin de carrera, Universiti Tunku Abdul Rahman]. UTAR Institutional Repository. <http://eprints.utar.edu.my/4417/>

Saltos Torres (2020) realizó un análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en el "Restaurante La Cañita", identificando deficiencias significativas en la gestión técnica basada en procesos, especialmente en áreas estratégicas, administrativas, organizacionales y tecnológicas. La investigación concluye que la implementación de un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo, apoyado en una cultura organizacional adecuada y el uso de herramientas TIC, puede optimizar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y buenas prácticas de manufactura de alimentos, y mejorar la oferta de valor para los clientes. Además, destaca que el éxito de la implementación depende del compromiso del equipo directivo y la comunicación efectiva con el personal para superar resistencias al cambio (Saltos Torres, 2020).

Saltos Torres, V. V. (2020). Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante La Cañita” (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7205>