**PROYECTO EL SALINERITO**

Cristian camilo castillo Rodríguez

Edison camilo Suarez rodriguez

Centro de electricidad y telecomunicaciones, servicio nacional de aprendizaje

ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE, ficha: 2558172 G3

Instructor: Raúl Ernesto Ortiz Garzón

04 de diciembre de 2022

# El SALINERITO

****

Nota: *logo no oficial del proyecto, diseño del restaurante*

**Objetivo general**

Desarrollar un software en nueve meses que permita sistematizar y agilizar los procesos, mejorar la atención al cliente y también obtener información para la toma de decisiones.

**Objetivos específicos**

Diagnosticar los procesos y realizar el levantamiento de la información de requerimientos funcionales y no funcionales.

Diseñar los diagramas de procesos y obtener conclusiones respecto a la necesidad y el diseño del software.

Definir las herramientas necesarias para el proyecto, viabilidad y aplicabilidad.

Diseñar los algoritmos, código del software y sus relaciones.

**Resumen ejecutivo**

Software que permite la interconexión entre las diferentes áreas del negocio mejorando la comunicación y agilizando los procesos, también permite una conexión directa con el cliente generando una mejor satisfacción en el servicio y por último también ofrecerá datos estadísticos que permitirá optimizar los recursos y tomar decisiones de mercado para el crecimiento del negocio.

**Planteamiento del problema**

¿Cómo controlar el manejo del inventario del restaurante el salinero?

¿Cómo ser más eficientes en los tiempos de entrega de ventas por la utilización de medios de registro manual?

¿Cómo puede el restaurante el salinero obtener información que permita diseñar estrategias de ventas?

Uno de los principales inconvenientes que tiene el restaurante es que sus procesos son muy manuales y no existe un software que ayude a realizar los pedidos, tampoco a llevar el inventario ni controlar las ventas, lo que limita la toma de decisiones y la implementación de nuevas estrategias de mercado y servicio.

**Alcance del proyecto**

Diseño de un software que mejore los procesos del restaurante El Salinero ofreciendo así, un mejor servicio y poder tomar decisiones que permitan su crecimiento.

**Justificación**

El propósito del proyecto es poder sistematizar las actividades con una interconexión entre todos los integrantes del restaurante agilizando los procesos y garantizando que las ventas coincidan con la caja y los inventarios, teniendo en cuenta que una de las premisas de Salinero es el excelente servicio pero también la rapidez en la atención a sus clientes, el software ayudara a cumplir este objetivo disminuyendo el tiempo de espera de los clientes por sus pedidos, ya sea en el restaurante o por domicilio, el software permitirá mostrar los productos que se están agotando en inventario como también algunos datos estadísticos y métricas de ventas (históricos), el tiempo de despacho de los platos y los pedidos realizados por mesero, permitiendo tomar decisiones y diseñar estrategias que mejoren los proceso y las ventas, este es un proyecto que se construye con el fin de resolver diferentes problemas que se presentan en el restaurante El Salinero y mejorar la atención al cliente.

**Entrevista Dueño**

**Objetivo de la entrevista**

Entender los procesos y recopilar las necesidades e información necesaria del negocio.

1. ¿Cuánto tiempo tiene el restaurante?

10 años aproximadamente

1. ¿Cuántos empleados tiene?

Entre 18 a 22 empleados, porque los fines de semana tengo más personas

1. ¿Cuál considera es el principal problema que tiene ahorita en el restaurante?

Creo que espacio, en ocasiones las personas esperan afuera y hacen fila para ingresar

1. ¿Usted nos puede describir rápidamente el proceso como se realiza en el restaurante?

Básicamente el cliente llega lo recibe el mesero y le presenta el menú, el cliente realiza su pedido lleva el vale a la cocina, se prepara el producto y el mesero lleva al cliente, por último, le deja el vale en la mesa y cuando termina el cliente se acerca a caja paga y sale.

1. ¿Como el mesero le presenta el menú al cliente?

Tenemos código QR y también el mesero le comenta los platos

1. ¿Cuándo el mesero lleva el vale a la cocina a quien se lo entrega?

Lo deja en un tablero donde ponemos los pedidos, cuando estamos muy llenos la persona de la caja les ayuda a leer los vales para que saquen de una las carnes que se repiten.

1. ¿Cómo el mesero sabe que ya está listo el producto?

Tiene que estar pendiente cuando lo despachen de la cocina, o cuando va a llevar otro pedido se da cuenta que ya está.

1. ¿Cómo saben que los clientes que salen del restaurante ya pagaron?

No pues no tenemos un control de eso, si hemos tenido casos que salen y no pagan cuando estamos muy llenos y tenemos personas en espera

¿Cuántas personas han alcanzado a tener en espera?

No sabría creería que unas 4 o 5 mesas, cada mesa serian aproximadamente 5 personas

1. ¿Cómo manejan los domicilios?

El cliente puede llamar o por whatsapp también puede hacer el pedido

¿Quién recibe las solicitudes de domicilio?

La persona de la caja recibe esos pedidos

1. ¿Sabe cuántos platos vende en un día?

Si por los vales podemos mirar

1. ¿Sabe cuántos platos vende por domicilio y cuanto en el establecimiento?

Si por la persona que marca el vale, en ese caso sería la persona de la caja, no lo miramos normalmente

1. ¿Le han cancelado pedidos que se han realizado por domicilio?

Si muy poco, casi nunca pasa, pero si alguna vez ha pasado

1. ¿Llevan algún inventario?

Si inventariamos algunos productos como carnes bebidas.

1. ¿Cómo llevan el inventario?

Todas las tardes hay una persona que guarda nevera y deja apuntado en una agenda los productos

1. ¿Sabe si la caja concuerda con las ventas?

Si al final del día realizamos un cierre de caja donde verificamos los vales y la caja

También utilizamos el método de observación donde logramos identificar varios aspectos que nos ayudaron a llegar a la siguiente conclusión.

**Conclusión**

Los procesos son muy manuales, lo que al final del día extiende el cierre, también se pierde el control de los inventarios y las ventas, no hay control del pago de los productos lo que genera pérdidas por no pago de algunos clientes, no se cuentan con datos estadísticos que permitan generar estrategias de ventas y mercadeo, ampliar la infraestructura permitirá mejorar la satisfacción del cliente.

**Encuesta Clientes**

**Objetivo de la encuesta**

Recolectar información que nos permita identificar la satisfacción del cliente y las oportunidades que tiene el restaurante en mejorar esa satisfacción, como también entender mayor oportunidad para nuestra idea de software.

**Enlace de los resultados de la encuesta**

<https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=JDEW3uKWlKIg5mtEiRw3XMCfkG8exXlX&id=_TKsK6LZ2UCicjo1kg9WB40v-TWwFqVOnMRsCOndENpUMjI2OVBXWDJLQTQ3V0ZCTERDNFBPUk9GRy4u>

**Conclusión**

Se logra evidenciar una buena satisfacción del cliente, la mayor parte de los clientes encuestados ya han tomado anteriormente los servicios del restaurante, el promedio en el tiempo de despacho de los productos esta entre 21 y 30 min, consideramos es un tiempo acorde, sin embargo, se identifica que se despacha rápidamente por la necesidad de liberar mesas por falta de infraestructura, en cuanto a los domicilios el tiempo de respuesta es uno de los aspectos mas importantes de mejorar, los clientes no conocen si existe una pagina web del restaurante, falta de mercadeo.