

# **Sistema Actual: Sistema de Gestión para Restaurante**

## **Portada**

**Título:** Sistema de Gestión Integral para Restaurante (Reservaciones, Pedidos y Facturación)

**Autores:**

**Fausto Tavarez**                   **Matricula:20170384**

**Christ Louis Medina Ramos**   **Matricula: 20230278**

**Fecha propuesta de inicio:** 1 de octubre del 2025

# Sistema Actual

## Levantamiento de Información

Fuente: observación directa, entrevistas con Dueña de negocio, Camarera y lavaplatos

## Entrevistas – Levantamiento de Información

### 1. Entrevista al dueño del negocio – Rosa Ferreira

**Objetivo:** conocer visión general, problemas actuales y expectativas.

**Preguntas y respuestas:**

1. **¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente en la gestión del restaurante?**  
La falta de control de inventario, errores en las órdenes y dificultad para saber cuáles platos son más vendidos.
2. **¿Qué procesos cree que deberían automatizarse para mejorar el servicio al cliente?**  
Reservaciones, pedidos y facturación. Todo lo hacemos a mano y eso causa retrasos.
3. **¿Qué información le gustaría tener disponible en reportes para tomar decisiones (ventas, inventario, clientes)?**  
Reporte de ventas diarias, gastos de inventario y control de mesas más usadas.
4. **¿Qué espera lograr con la implementación de un nuevo sistema de gestión?**  
Rapidez en el servicio, menos errores y más control del negocio.

## **2. Entrevista a la camarera – Carmen Rodríguez**

**Objetivo:** identificar problemas en la operación diaria y necesidades del personal de servicio.

**Preguntas y respuestas:**

1. **¿Cómo realiza actualmente la toma de pedidos de los clientes?**  
Uso un cuaderno, anoto todo y después paso la orden a la cocina.
2. **¿Qué dificultades encuentra al comunicar los pedidos a la cocina o al bar?**  
A veces no se entiende mi letra o se pierde la nota, lo que genera errores en la comida.
3. **¿Qué tan fácil es llevar el control de varias mesas al mismo tiempo?**  
Es complicado, sobre todo cuando hay muchas mesas ocupadas, me confundo con las órdenes.
4. **¿Cómo cree que un sistema digital podría ayudarle a mejorar su trabajo?**  
Podría registrar pedidos en una tablet y que vayan directo a la cocina, sin riesgo de confusión.

## **3. Entrevista a la lavaplatos – Mirna Aloe**

**Objetivo:** conocer la relación indirecta con los procesos y posibles mejoras.

**Preguntas y respuestas:**

1. **¿Cómo recibe actualmente la información sobre los pedidos que debe despachar o procesar?**  
La cocina me avisa cuando hay muchos platos acumulados, pero no hay un control claro.
2. **¿Qué problemas suelen ocurrir cuando hay mucha demanda en el restaurante?**  
Los platos se acumulan y a veces no se priorizan los que necesitan rápido lavado.
3. **¿Considera que el trabajo en cocina está bien organizado o hay retrasos por falta de comunicación?**  
Hay retrasos porque no todos saben qué pedido salió primero, se pierde el orden.
4. **¿Qué cambios cree que podrían hacerse para facilitar su trabajo y hacerlo más eficiente?**  
Un sistema que muestre el orden de los pedidos y qué platos ya salieron ayudaría mucho.

# Instrumentos Utilizados

1. **Entrevistas semiestructuradas:** con preguntas abiertas que permitieron obtener información cualitativa sobre los problemas, necesidades y expectativas.
2. **Observación directa (implícita en las respuestas):** se identificaron problemas operativos mencionados por los empleados al narrar su experiencia.
3. **Registro de respuestas:** como insumo documental para análisis posterior.

# Hallazgos Principales

## Desde la perspectiva del dueño (Rosa Ferreira):

- Falta de control en el inventario.
- Errores frecuentes en las órdenes por ser manuales.
- Dificultad para analizar ventas, gastos e identificar platos más vendidos.
- Necesidad de automatizar reservaciones, pedidos y facturación.
- Espera rapidez, reducción de errores y control administrativo con el sistema.

## Desde la perspectiva de la camarera (Carmen Rodríguez):

- Uso de cuaderno para pedidos → genera confusiones, pérdidas y retrasos.
- Dificultad para manejar varias mesas a la vez.
- Problemas de comunicación con la cocina (errores de interpretación).
- Un sistema digital en tablet/móvil facilitaría pedidos directos a cocina/bar.

## Desde la perspectiva de la lavaplatos (Mirna Aloe):

- Acumulación de platos y falta de priorización en horas pico.  
Retrasos en cocina por desorganización y falta de control del flujo de pedidos.
- Necesidad de un sistema que muestre el orden de los pedidos y platos servidos.

# Descripción del Sistema Actual

Un proceso mayoritariamente manual con documentos en papel que manejan reservas, pedidos y facturas. Alto riesgo de errores humanos y baja trazabilidad.

## Debilidades & Amenazas

### Debilidades (Internas):

- Dependencia de memoria y apuntes manuales.
- Ausencia de respaldo de información.
- Procesos lentos de facturación.

### Amenazas (Externas):

- Pérdida de clientes por tiempos de espera.
- Competidores con sistemas digitales.
- Cambios regulatorios en facturación electrónica.

## Diagramas de procesos (Sistema Actual)

