

**Facultad de Ingeniería**

**Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Curso: Herramientas de Desarrollo**

**“Sistema de reserva para el restaurante Mis Costillitas”**

**Autores:**

**Franco Chamorro Luis Jesús**

**Adriano Arturo Guzmán De La Cruz**

**Natalia Elizabeth Cama Iriarte  
Osmar Fabrizio Alejo Serva**

**Jhenifer Marisol Monterroso Orellana**

**Docente: Jaime Jaramillo Moreno**

**Lima – Perú**

**2025**

**RESUMEN:**

Este proyecto tiene como objetivo principal el diseño e implementación de un sistema de reservas en línea para el restaurante Mis Costillitas. El sistema busca modernizar y optimizar el proceso de gestión de mesas, tradicionalmente manual, permitiendo a los clientes realizar y gestionar sus reservas de manera autónoma y eficiente. El enfoque del proyecto se centra en dos componentes clave: una interfaz de usuario intuitiva para los clientes y un panel de administración robusto para el personal del restaurante.

El sistema permitirá a los clientes verificar la disponibilidad de mesas en tiempo real, seleccionar la sede de su preferencia, elegir la fecha y hora de su visita, y especificar el número de comensales. Desde la perspectiva del negocio, el sistema proporcionará una herramienta integral para el personal, facilitando la organización de las reservas, la asignación de mesas y la obtención de datos valiosos sobre la afluencia de clientes. La implementación de esta solución no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también optimizará las operaciones internas, reduciendo errores y tiempos de espera

**INTRODUCCIÓN:**

El presente proyecto se centra en el diseño e implementación de un sistema de reservas en línea para el reconocido restaurante peruano Mis Costillitas. Con dos sedes estratégicamente ubicadas en el concurrido centro comercial Jockey Plaza y en la Av. Caminos del Inca en Surco, el restaurante se ha consolidado como un referente gastronómico, atrayendo a un gran número de comensales. Sin embargo, el éxito del negocio conlleva a una alta demanda que, a menudo, resulta en largas esperas y una gestión manual de las reservas. Actualmente, el proceso se realiza a través de llamadas telefónicas o de forma presencial, un método que ha demostrado ser ineficiente, propenso a errores humanos como la duplicación de reservas, y que genera una experiencia de usuario incierta para los clientes, quienes no tienen visibilidad de la disponibilidad de mesas en tiempo real. Este escenario subraya la urgente necesidad de modernizar la operación, no solo para aliviar la carga del personal de recepción, sino también para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia interna. El sistema que se propone busca ser una solución integral, proporcionando una interfaz intuitiva para que los clientes puedan gestionar sus propias reservas y, al mismo tiempo, ofreciendo un robusto panel de administración para que el personal del restaurante pueda optimizar la asignación de mesas y obtener datos valiosos para la toma de decisiones. En última instancia, la implementación de esta tecnología no solo resolverá los problemas operativos actuales, sino que también fortalecerá la imagen de Mis Costillitas como un establecimiento moderno y a la vanguardia, preparado para ofrecer una experiencia gastronómica fluida y de alta calidad desde el primer contacto.

**ANTECEDENTES:**

El sector gastronómico peruano, y en particular los restaurantes de alta demanda como Mis Costillitas, ha operado tradicionalmente con un modelo de gestión de reservas y atención al cliente presencial o telefónico. Esta práctica, si bien funcional en el pasado, presenta hoy en día importantes deficiencias frente al auge de las tecnologías digitales y las expectativas de inmediatez del consumidor moderno. La inexistencia de un sistema de reservas en línea ha generado una serie de problemas operativos y de experiencia del cliente que son el foco central de este proyecto. A diferencia de grandes cadenas o restaurantes que ya han implementado plataformas de terceros para sus reservas, Mis Costillitas mantiene un sistema manual que limita su capacidad de crecimiento, análisis de datos y optimización de sus operaciones. Este proyecto surge, por tanto, como una iniciativa para modernizar este proceso. Si bien no se basa en trabajos previos internos, se inspira en las mejores prácticas de la industria de la hospitalidad y en soluciones de software de gestión de reservas ya existentes, adaptando un enfoque personalizado a las necesidades y a la operación específica de las dos sedes del restaurante.

**OBJETIVOS:**

El objetivo principal de este proyecto es transformar el proceso de gestión de reservas del restaurante Mis Costillitas, migrando de un sistema manual y propenso a errores a una plataforma digital integral y automatizada. La implementación de esta solución busca satisfacer las necesidades de la empresa en tres áreas clave: optimización operativa, mejora de la experiencia del cliente y análisis estratégico. Se busca reducir significativamente los tiempos de espera y las tasas de cancelación, minimizando las reservas duplicadas y facilitando la organización de la ocupación de mesas para el personal. Al mismo tiempo, se proporcionará al cliente una herramienta intuitiva que le permita planificar su visita con antelación, consultar la disponibilidad en tiempo real y recibir confirmaciones automáticas, lo que fortalecerá su percepción de un servicio de calidad. Finalmente, el sistema recolectará datos sobre patrones de reserva, horas pico y preferencias de los clientes, información valiosa que permitirá a la gerencia tomar decisiones informadas para la expansión del negocio y la mejora continua del servicio.