



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

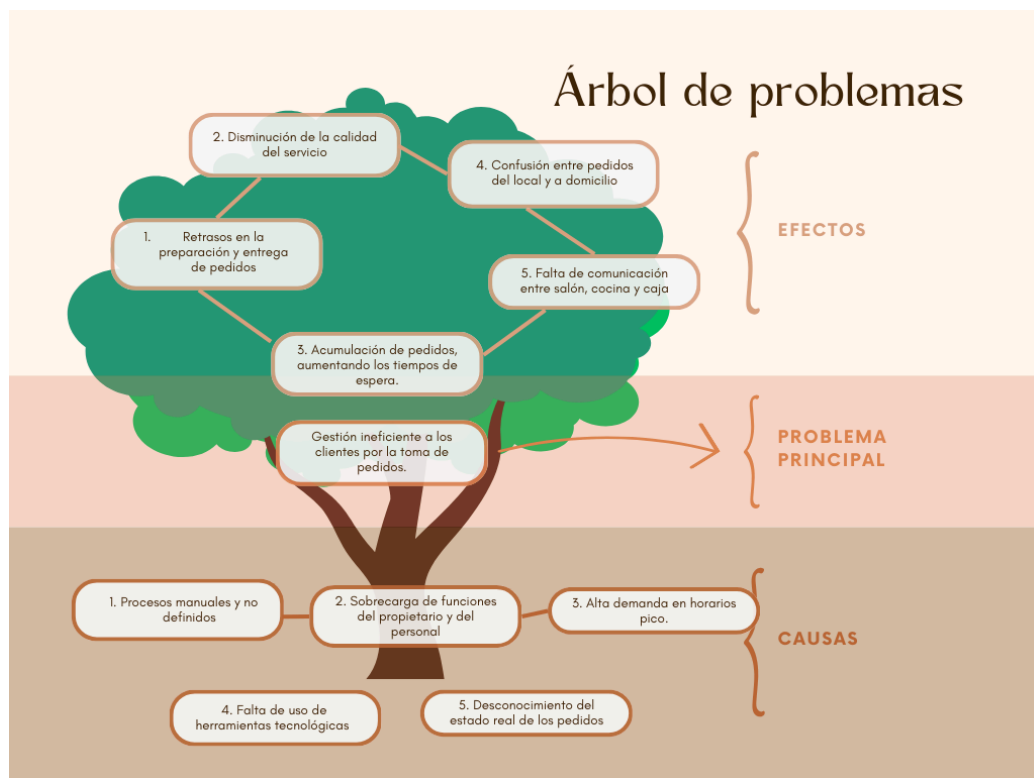
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

NRC: 27824

Fecha: 16/12/2025

Nombre y Apellido: Kerly Chiriboga, Ricardo Lainez

El árbol de problemas fue elaborado a partir de la información obtenida en las técnicas de entrevista y brainstorming, en la cual el personal del restaurante Bocatto Valley identificó las principales causas y efectos relacionados con la gestión actual de pedidos. Esta técnica permitió estructurar de manera clara el problema central, sus causas raíz y las consecuencias operativas y de atención al cliente.



Definición del problema

El restaurante enfrenta una deficiente gestión de pedidos, tanto en el local como a domicilio, lo que afecta de manera directa la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Actualmente, los procesos para receptar, organizar y atender los pedidos son manuales, y poco definidos, lo que genera confusiones dentro de los pedidos y dificulta la coordinación del personal.

La falta de herramientas tecnológicas y la sobrecarga operativa del propietario y del equipo contribuyen a que la toma de pedidos sea ineficiente, especialmente durante los horarios de mayor demanda. Esto provoca demoras en la preparación, entrega, acumulación de pedidos y tiempos de espera muy extensos.

Como consecuencia, se produce una disminución notable en la calidad del servicio, reflejada en retrasos, errores y menor satisfacción de los clientes. El problema afecta tanto la operación interna del restaurante como la percepción de los consumidores, limitando la capacidad del negocio para responder adecuadamente al flujo de pedidos y mantener un servicio oportuno y organizado.