



**Despus de Leer el Manual de Diseño UI y UX, agrega las palabras que te parecieron interesantes.**

- Usabilidad
- Accesibilidad
- Interacción
- Arquitectura de la información
- Diseño centrado en el usuario (DCU)
- Wireframing
- Prototipado
- Card sorting
- Evaluación heurística
- Analítica web
- Test A/B
- Test multivariante
- Eye tracking
- Mouse tracking
- Personas
- Escenarios
- Customer journey map
- Mapa de empatía
- Focus group
- Entrevistas
- Encuestas
- Cuestionarios
- Experiencia del usuario
- Interfaz
- Satisfacción del usuario
- Touchpoints
- Momentos de la verdad
- Rapid prototyping
- Kano analysis
- Herramientas UX

## **Caso 2: Sistema de Reservas en Línea para un Restaurante**

**Descripción:** Un restaurante de tamaño mediano desea implementar un sistema de reservas en línea para mejorar la gestión de sus mesas y reducir el tiempo de espera para los clientes. El sistema debe permitir a los clientes hacer reservas a través de una página web, recibir confirmaciones automáticas y gestionar cambios o cancelaciones.

## **Viabilidad Técnica**

### **Recursos tecnológicos necesarios:**

Página web o integración con plataformas de reservas.

Conexión a internet estable.

Tablets o PC para la administración de reservas en el restaurante.

Servidor web o acceso a software SaaS.

### **Compatibilidad:**

Compatible con software de punto de venta (POS), CRM y/o gestión de mesas.

### **Escalabilidad:**

Posibilidad de ampliar funcionalidades (pedidos online, pagos, menú digital).

Escalable a más sucursales o zonas si el restaurante crece.

## **Viabilidad Económica**

### **Costos iniciales:**

Desarrollo o integración del sistema web: \$500–\$2,000 USD

Diseño UX/UI para el sistema de reservas: \$300–\$800 USD

### **Costos recurrentes:**

Mantenimiento o suscripción mensual: \$30–\$150 USD

Soporte técnico (si no está incluido): \$50–\$100 USD/mes

### **Beneficios económicos:**

Reducción de pérdida por mesas vacías.

Mejor planificación de horarios y personal.

Incremento en reservas y ventas por facilidad para el cliente.

## **Viabilidad Operacional**

Cambios en los procesos operativos:

Centralización de las reservas en una única plataforma.

Eliminación de registro manual de reservas.

Atención inmediata a cancelaciones/cambios.

**Impacto:**

Mejora la eficiencia de atención y control de ocupación.

Disminuye los errores de doble reserva o reservas perdidas.

Mejora la experiencia del cliente y reduce el tiempo de espera.

**Capacitación y Adopción**

**Tipo de capacitación:**

Uso del sistema de reservas (interfaz, confirmaciones, modificaciones).

Gestión de disponibilidad de mesas.

Atención de incidencias del sistema.

**Plan de implementación:**

Fase 1: Capacitación del personal administrativo y de atención.

Fase 2: Prueba piloto (reservas solo en ciertos horarios).

Fase 3: Implementación total y monitoreo.

**Riesgos y Mitigación**

**Riesgos técnicos:**

Fallas de conectividad o errores del sistema.

*Mitigación:* soporte 24/7 y backups automáticos.

**Riesgos económicos:**

Inversión que no retorne si los clientes no adoptan el sistema.

*Mitigación:* campaña de promoción del sistema y reservas mixtas (web/teléfono al principio).

**Riesgos operacionales:**

Personal renuente al cambio o errores al usar el sistema.

*Mitigación:* capacitación adecuada y asistencia continua durante la transición.

## Preguntas:

### 1. Viabilidad Técnica:

¿Qué recursos tecnológicos serían necesarios?

- Página web con módulo de reservas o integración con una plataforma SaaS.
- Servidor o servicio de hosting si es un sistema propio.
- Dispositivos en el restaurante para gestionar reservas (computadora, tablet o celular).
- Acceso a internet confiable.
- Posible integración con sistema POS y gestión de mesas.

### 2. Viabilidad Económica:

¿Cuáles son los costos iniciales y recurrentes asociados con la implementación de este sistema, y cómo se comparan con los beneficios económicos esperados?

Costos iniciales:

- Desarrollo de sistema propio o implementación de plataforma existente: \$500 – \$2,000 USD.
- Diseño y personalización de la web: \$300 – \$800 USD.

Costos recurrentes:

- Suscripción mensual (si SaaS): \$30 – \$150 USD.
- Mantenimiento técnico (si sistema propio): \$50 – \$100 USD/mes.

Comparación con beneficios:

- Reducción de tiempo de espera = mayor satisfacción del cliente.
- Aumento de reservas, rotación de mesas y ventas.
- Mejora en la eficiencia operativa.
- A largo plazo, los beneficios superan la inversión inicial y los costos mensuales.

### 3. Viabilidad Operacional:

¿Qué cambios en los procesos operativos actuales serán necesarios para adoptar este sistema y cómo afectarán la eficiencia y efectividad de las operaciones diarias?

- Registro de reservas será digital, ya no manual o telefónico únicamente.
- El personal deberá validar y gestionar cambios desde la plataforma.
- Se eliminarán errores de doble reserva o pérdida de datos.
- La atención al cliente será más eficiente gracias a una agenda organizada.
- **Impacto positivo:** menor carga operativa, mejor flujo de atención, planificación anticipada.

#### 4. Capacitación y Adopción:

¿Qué tipo de capacitación necesitará el personal para utilizar este sistema de manera efectiva y cuál sería el plan de implementación para asegurar una adopción exitosa?

- Capacitación necesaria:

Uso básico del sistema de reservas (agendar, cancelar, modificar).

Atención a clientes con reservas online.

Revisión de reportes de ocupación y horarios.

- Plan de implementación:

Semana 1: Formación del personal y configuración del sistema.

Semana 2: Prueba piloto con reservas mixtas (web + telefónicas).

Semana 3: Transición total a reservas en línea.

Seguimiento durante el primer mes con soporte técnico activo.

**Diseñe un diagrama donde se muestra el Flujo del personal con el nuevo sistema.**

