Sistema de Gestión de Pedidos para Restaurantes

Documento de Identificación de Elementos

Nombre del aprendiz: [Tu Nombre Aquí]

Programa de formación: Análisis y Desarrollo de Software

Instructor: [Nombre del Instructor]

Centro de formación: [Nombre del Centro]

Fecha: 17/07/2025

# Tabla de Contenido

1. Introducción  
2. Aplicación de la Teoría General de Sistemas (TGS)  
3. Identificación de procesos organizacionales  
 3.1 Áreas funcionales del restaurante  
 3.2 Actores responsables  
 3.3 Funciones por área  
4. Relación entre actores y procesos  
5. Conclusiones

# 1. Introducción

El presente documento tiene como propósito identificar los elementos organizacionales que intervienen en el funcionamiento de un restaurante, con el fin de establecer las bases para el desarrollo de un sistema de información que permita optimizar la gestión de pedidos. Se aplicará la Teoría General de Sistemas (TGS) para entender al restaurante como un sistema compuesto por subsistemas interrelacionados, en función de los objetivos del negocio y del software a desarrollar.

# 2. Aplicación de la Teoría General de Sistemas (TGS)

Según la TGS, una organización como un restaurante puede entenderse como un sistema abierto compuesto por diversas áreas (subsistemas) que interactúan entre sí y con su entorno (clientes, proveedores, etc.). Cada subsistema tiene funciones específicas pero están orientadas a un objetivo común: brindar un servicio eficiente y satisfactorio al cliente.  
  
• Entradas: Ingredientes, insumos, pedidos, personal.  
• Procesos: Preparación de alimentos, atención al cliente, toma de pedidos, cobro.  
• Salidas: Comidas entregadas, clientes atendidos, reportes, ingresos.  
• Retroalimentación: Opinión del cliente, control de calidad, reportes de ventas.  
• Ambiente: Competencia, proveedores, regulaciones, tendencias del mercado.

# 3. Identificación de procesos organizacionales

## 3.1 Áreas funcionales del restaurante

• Cocina  
• Atención al cliente/meseros  
• Caja y pagos  
• Administración  
• Domicilios (si aplica)

## 3.2 Actores responsables

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Área | Actor | Rol |
| Cocina | Cocinero | Preparar pedidos |
| Atención | Mesero | Tomar pedidos, servir |
| Caja | Cajero | Cobro y facturación |
| Administración | Gerente/Administrador | Supervisión, reportes, decisiones |
| Domicilios | Repartidor | Entregar pedidos a domicilio |

## 3.3 Funciones por área

\*\*Cocina: \*\*  
- Recibir órdenes.  
- Preparar platos.  
- Informar estado de los pedidos.  
  
\*\*Atención al cliente: \*\*  
- Recibir a los clientes.  
- Tomar pedidos.  
- Comunicar órdenes a cocina.  
  
\*\*Caja: \*\*  
- Registrar pagos.  
- Emitir facturas.  
- Control de ingresos.  
  
\*\*Administración: \*\*  
- Control de inventario.  
- Generación de reportes.  
- Gestión del personal y horarios.  
  
\*\*Domicilios: \*\*  
- Recibir dirección.  
- Ver estado del pedido.  
- Confirmar entrega.

# 4. Relación entre actores y procesos

A continuación, se muestra una tabla que describe la relación entre los procesos y los actores responsables:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso | Cocina | Mesero | Cajero | Administrador | Repartidor |
| Tomar pedido |  | ✔️ |  |  |  |
| Preparar pedido | ✔️ |  |  |  |  |
| Cobro |  |  | ✔️ |  |  |
| Entrega a domicilio |  |  |  |  | ✔️ |
| Generar reportes |  |  |  | ✔️ |  |

# 5. Conclusiones

La identificación de procesos y actores en el restaurante permite establecer las funcionalidades clave que deberá tener la aplicación. Al comprender el restaurante como un sistema abierto e interdependiente, se facilita la planificación y diseño de una solución tecnológica alineada con las necesidades reales del negocio.