SISTEMA DE GESTIÓN DE PEDIDOS PARA RESTAURANTES

Levantamiento y Análisis de Información

Formación: Análisis y Desarrollo de Software

Estrategia: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Elaborado por: [Tu nombre]

Fecha: [Fecha de entrega]

# Tabla de contenido

1. Introducción  
2. Objetivo  
3. Técnica utilizada para levantamiento de requisitos  
4. Formato aplicado – Entrevista estructurada  
5. Respuestas por rol  
6. Análisis de la información obtenida  
7. Conclusiones  
8. Referencias

# 1. Introducción

Este documento presenta el levantamiento de información necesario para el desarrollo del Sistema de Gestión de Pedidos para Restaurantes. El propósito es identificar las necesidades reales de los usuarios a través de una entrevista estructurada, y realizar un análisis que oriente el diseño de una solución tecnológica eficiente.

# 2. Objetivo

Obtener información detallada y contextual de los procesos actuales de gestión de pedidos en un restaurante, con el fin de identificar oportunidades de mejora mediante un sistema de información.

# 3. Técnica utilizada para levantamiento de requisitos

Se utilizó la técnica de entrevista estructurada dirigida a tres roles fundamentales del restaurante: Administrador, Personal de Cocina y Mesero/Cajero. Esta técnica permite recolectar datos cualitativos y específicos sobre las problemáticas, tareas repetitivas y expectativas frente al uso de tecnología.

# 4. Formato aplicado – Entrevista estructurada

El formato utilizado incluye preguntas generales para todos los actores, y preguntas específicas según su rol.

# Datos del entrevistado:

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Preguntas generales (para todos los actores)

* ¿Cuáles son sus funciones principales dentro del restaurante?
* ¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar los pedidos?
* ¿Qué problemas ha identificado en el proceso de atención al cliente o toma de pedidos?
* ¿Cuáles son los errores más comunes en el proceso actual?
* ¿Qué información considera fundamental tener en un sistema de gestión?
* ¿Qué tareas considera que podrían ser automatizadas?

## 👨‍🍳 Para Cocina

* ¿Cómo recibe actualmente los pedidos de los meseros?
* ¿Ha habido confusiones o errores al interpretar pedidos? ¿Por qué cree que ocurren?
* ¿Cómo prioriza los pedidos cuando hay muchos al mismo tiempo?
* ¿Qué tan fácil es rastrear un pedido que ya fue preparado?
* ¿Considera útil tener una pantalla o sistema que le muestre los pedidos pendientes en orden?

## 🧑‍💼 Para Administrador/Gerente

* ¿Cómo realiza actualmente el seguimiento de las ventas diarias?
* ¿Utiliza algún tipo de reporte para tomar decisiones administrativas?
* ¿Cómo controla el inventario de insumos o productos?
* ¿Qué funcionalidades considera necesarias en un sistema de gestión para mejorar la operación del restaurante?
* ¿Desea tener acceso a estadísticas o reportes visuales del negocio? ¿Cuáles serían útiles?

## 🧑‍💻 Para Meseros o Cajeros

* ¿Cómo se toman los pedidos de los clientes actualmente (papel, verbal, app, etc.)?
* ¿Ha tenido dificultades para comunicar los pedidos a cocina? ¿Cuáles?
* ¿Cómo se hace el cobro a los clientes y qué pasos deben seguir?
* ¿Qué tan rápido es el proceso actual de atención al cliente en horas pico?
* ¿Qué elementos del proceso desearía que fueran más ágiles o digitales?

# 5. Respuestas por rol

### Entrevistado: Juan Martínez

**Cargo:** Administrador  
**Tiempo en el cargo:** 3 años  
**Fecha de entrevista:** 15/07/2025

#### Preguntas Generales:

* **¿Cuáles son sus funciones principales dentro del restaurante?**  
  Como administrador, me encargo de supervisar el funcionamiento general del restaurante. Esto incluye la gestión del personal, control del inventario, manejo de proveedores, revisión de los ingresos y egresos diarios, y toma de decisiones estratégicas en función del desempeño operativo y financiero.
* **¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar los pedidos?**  
  En este momento, el restaurante depende principalmente de hojas de cálculo en Excel, registros en papel y comunicación verbal entre los diferentes roles. Esto ha sido funcional en cierta medida, pero limita mucho la trazabilidad y rapidez en la toma de decisiones.
* **¿Qué problemas ha identificado en el proceso de atención al cliente o toma de pedidos?**  
  Uno de los principales problemas es la pérdida de tiempo por duplicidad de tareas, como el paso de pedidos desde meseros a cocina en papel. Esto ha generado errores, confusiones y retrasos. También hay demoras en el cobro al cliente porque muchas veces el pedido no está completo en caja.
* **¿Cuáles son los errores más comunes en el proceso actual?**  
  Se presentan olvidos de pedidos, productos registrados incorrectamente y dificultad para controlar el stock. A veces, no se registra correctamente lo que se vende y no hay forma eficiente de saber qué productos están funcionando bien o cuáles están generando pérdidas.
* **¿Qué información considera fundamental tener en un sistema de gestión?**  
  Me gustaría contar con reportes de ventas diarios, estadísticas de productos más vendidos, control actualizado del inventario, seguimiento de pedidos en tiempo real, y acceso a información consolidada para tomar decisiones rápidas y acertadas.
* **¿Qué tareas considera que podrían ser automatizadas?**  
  La generación de reportes de ventas e inventario, el seguimiento de pedidos, la gestión del menú, y la asignación de tareas a empleados. Esto ayudaría a reducir el tiempo administrativo y evitaría muchos errores manuales.

#### Preguntas Específicas – Administrador:

* **¿Cómo realiza actualmente el seguimiento de las ventas diarias?**  
  Cada cierre de jornada se realiza una conciliación de caja y ventas en una hoja de Excel. Sin embargo, este proceso depende mucho del personal y puede tomar entre 30 minutos y una hora. Además, no siempre está libre de errores.
* **¿Utiliza algún tipo de reporte para tomar decisiones administrativas?**  
  Se realizan reportes manuales cada semana, basados en lo que se registra en Excel y en cuadernos físicos. Estos reportes son limitados y tardíos, por lo que muchas decisiones se toman con información incompleta o poco actualizada.
* **¿Cómo controla el inventario de insumos o productos?**  
  El inventario se revisa semanalmente mediante conteos físicos. Esto es ineficiente y, en ocasiones, encontramos faltantes justo cuando los ingredientes ya se han terminado. No hay forma de ver alertas de stock bajo.
* **¿Qué funcionalidades considera necesarias en un sistema de gestión para mejorar la operación del restaurante?**  
  Me parece clave incluir la gestión del menú, creación de usuarios con diferentes roles, control de inventario automático, generación de reportes gráficos, monitoreo de pedidos en tiempo real, y una interfaz para recibir comentarios del cliente.
* **¿Desea tener acceso a estadísticas o reportes visuales del negocio? ¿Cuáles serían útiles?**  
  Sí, me gustaría tener reportes visuales sobre ventas diarias, productos más vendidos, frecuencia de pedidos por día y semana, y estadísticas sobre el tiempo promedio de atención al cliente. Esto facilitaría identificar tendencias y oportunidades de mejora.

### Entrevistado: Personal de Cocina

**Cargo:** Chef principal  
**Tiempo en el cargo:** 2 años  
**Fecha de entrevista:** 22/07/2025

#### Preguntas Generales:

* **¿Cuáles son sus funciones principales dentro del restaurante?**  
  Soy responsable de la preparación de los platos, gestión de los insumos, coordinación del equipo de cocina, y asegurar que los pedidos salgan en el tiempo adecuado y con buena presentación. También participo en el diseño del menú.
* **¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar los pedidos?**  
  Actualmente los pedidos nos llegan escritos en papel o en ocasiones de forma verbal. Se pegan en una pizarra cerca de la cocina. Esto ha causado confusiones y pérdida de pedidos, especialmente en momentos de alto flujo.
* **¿Qué problemas ha identificado en el proceso de atención al cliente o toma de pedidos?**  
  La falta de un canal claro de comunicación entre meseros y cocina genera retrasos. A veces los pedidos llegan ilegibles, incompletos o se entregan fuera de orden, lo que afecta el ritmo de trabajo y la calidad del servicio.
* **¿Cuáles son los errores más comunes en el proceso actual?**  
  Preparar platos incorrectos, confundir mesas o no recibir actualizaciones sobre cambios en los pedidos. Esto genera reprocesos y desperdicio de ingredientes, además de malestar en los clientes.
* **¿Qué información considera fundamental tener en un sistema de gestión?**  
  Es clave ver claramente los platos solicitados, las especificaciones del cliente (por ejemplo, sin sal o con ingredientes extra), y el orden en que deben salir. También sería útil conocer el tiempo desde que se solicitó el pedido.
* **¿Qué tareas considera que podrían ser automatizadas?**  
  La recepción de pedidos con detalles claros, la alerta de nuevos pedidos en orden de llegada, y la notificación al mesero cuando el pedido esté listo para ser entregado.

#### Preguntas Específicas – Cocina:

* **¿Cómo recibe actualmente los pedidos de los meseros?**  
  En su mayoría a través de papeles escritos que colocan cerca del área de preparación. En ocasiones los meseros nos dan instrucciones verbales, lo que genera confusión si hay mucho ruido o varias órdenes al mismo tiempo.
* **¿Ha habido confusiones o errores al interpretar pedidos? ¿Por qué cree que ocurren?**  
  Sí, frecuentemente. A veces los pedidos están mal escritos o no se entiende la letra. Otras veces se omiten ingredientes o no se actualiza la orden cuando el cliente hace un cambio.
* **¿Cómo prioriza los pedidos cuando hay muchos al mismo tiempo?**  
  Por lo general, seguimos el orden de llegada, pero es difícil de manejar cuando se acumulan los papeles. Nos gustaría tener una pantalla que nos indique cuáles pedidos llevan más tiempo o cuáles son prioritarios.
* **¿Qué tan fácil es rastrear un pedido que ya fue preparado?**  
  No es fácil. A veces no sabemos si el pedido ya fue entregado o sigue en espera de ser recogido. Esto causa confusión y retrasa la atención a otros clientes.
* **¿Considera útil tener una pantalla o sistema que le muestre los pedidos pendientes en orden?**  
  Sería muy útil. Poder ver los pedidos en orden cronológico, con detalles claros, tiempos de espera y alertas, mejoraría mucho la organización y eficiencia de la cocina.

### Entrevistado: Mesero / Cajero

**Cargo:** Mesero y auxiliar de caja  
**Tiempo en el cargo:** 1 año y medio  
**Fecha de entrevista:** 22/07/2025

#### Preguntas Generales:

* **¿Cuáles son sus funciones principales dentro del restaurante?**  
  Tomo los pedidos de los clientes, los transmito a cocina, verifico su estado y los entrego en la mesa. En momentos de alta demanda, también apoyo en la caja realizando cobros y entregando facturas.
* **¿Qué herramientas utiliza actualmente para gestionar los pedidos?**  
  Uso papel y lápiz. Anoto el pedido, lo llevo a cocina y luego a caja. En caja también tenemos una libreta donde apuntamos el total a cobrar. Todo es manual.
* **¿Qué problemas ha identificado en el proceso de atención al cliente o toma de pedidos?**  
  Hay retrasos cuando la cocina no encuentra el papel del pedido. También es difícil para mí saber cuánto tiempo lleva un pedido en cocina. En caja, a veces faltan datos del pedido y hay que preguntar de nuevo.
* **¿Cuáles son los errores más comunes en el proceso actual?**  
  Pedidos repetidos, mal anotados o sin detalles. Esto causa inconformidad en los clientes, sobre todo si deben esperar más tiempo o reciben algo diferente a lo que solicitaron.
* **¿Qué información considera fundamental tener en un sistema de gestión?**  
  Saber si el pedido ya está listo, tener el menú actualizado en el dispositivo, ver los tiempos de espera y enviar pedidos automáticamente a cocina y caja.
* **¿Qué tareas considera que podrían ser automatizadas?**  
  Envío del pedido a cocina, emisión de factura, registro de tiempos y consulta del estado del pedido.

#### Preguntas Específicas – Mesero/Cajero:

* **¿Cómo se toman los pedidos de los clientes actualmente (papel, verbal, app, etc.)?**  
  Todo se hace a mano. Tomo nota del pedido y lo paso físicamente a la cocina. Cuando hay muchos pedidos, los papeles se pierden o se confunden.
* **¿Ha tenido dificultades para comunicar los pedidos a cocina? ¿Cuáles?**  
  Sí, sobre todo cuando hay correcciones. A veces la cocina ya comenzó un plato cuando el cliente pidió un cambio. No hay forma rápida de notificar eso.
* **¿Cómo se hace el cobro a los clientes y qué pasos deben seguir?**  
  Se hace manualmente. Sumo los valores, se cobra en efectivo o por datáfono, y se entrega una factura escrita. Toma tiempo y a veces hay errores en los cálculos.
* **¿Qué tan rápido es el proceso actual de atención al cliente en horas pico?**  
  Se vuelve muy lento. Hay filas, confusiones, y los tiempos de espera aumentan. Muchos clientes se quejan o se van sin pedir postre o bebidas extra.
* **¿Qué elementos del proceso desearía que fueran más ágiles o digitales?**  
  Todo el proceso de toma de pedidos, envío a cocina, notificación de estado y cobro. Un sistema digital ayudaría a atender más rápido y con menos errores.

# 6. Análisis de la información obtenida

La entrevista permitió identificar diversas áreas de mejora en los procesos actuales del restaurante. Todos los entrevistados expresaron dificultades relacionadas con la falta de digitalización y la dependencia de herramientas manuales.

El administrador necesita reportes claros y herramientas para gestionar el inventario de forma automatizada. El personal de cocina requiere una interfaz visual para organizar los pedidos y minimizar errores de interpretación. El mesero/cajero necesita agilizar la toma de pedidos y el proceso de facturación.

En conjunto, estos hallazgos validan la necesidad de un sistema de gestión que digitalice y conecte todos los procesos, ofreciendo visibilidad, rapidez y control a cada actor involucrado en la operación del restaurante.

A continuación, puntos destacados del análisis:

#### Problemáticas comunes:

* Exceso de procesos manuales (papel, verbal, Excel).
* Pérdida de tiempo y errores por falta de comunicación estructurada.
* Confusiones frecuentes entre áreas (pedidos mal interpretados).
* Reportes administrativos poco confiables o desactualizados.
* No hay trazabilidad del pedido desde que es tomado hasta su entrega.

#### Requerimientos clave identificados:

* Digitalización de la toma de pedidos con dispositivo móvil o app.
* Envío automático de pedidos a cocina y caja.
* Visualización ordenada de pedidos en cocina.
* Gestión de inventario en tiempo real con alertas.
* Automatización de reportes de ventas e indicadores visuales.
* Gestión del menú, roles de usuario y control de acceso.

#### Funcionalidades prioritarias a desarrollar:

* Módulo de pedidos (meseros)
* Módulo de cocina (visualización y control)
* Módulo de administración (reportes e inventario)
* Módulo de caja (facturación)
* Panel general para trazabilidad del pedido
* Interfaz de usuario amigable con accesos diferenciados

# 7. Conclusiones

Gracias al levantamiento de información simulado, se evidencia la necesidad de una solución integral que permita conectar las áreas de atención al cliente, cocina y administración. La digitalización y automatización de tareas como la toma de pedidos, visualización en cocina y generación de reportes permitirá mejorar la eficiencia, reducir errores y ofrecer un mejor servicio al cliente.

# 8. Referencias

- SENA – Componente formativo ABP ADSO  
- PMO Informática – Plantillas Scrum para historias de usuario  
- Entrevista estructurada simulada para levantamiento de requisitos  
- Documentación propia del proyecto