

EXCELENCIA EN CADA SERVICIO: DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS CON INDICADORES (KPIs) PARA LA MEJORA CONTINUA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN PARRILLA GUAYACA.

PROBLEMA

Parrilla Guayaca opera hace cuatro años en el sector Sauces 9, al norte de Guayaquil, presenta un problema de coordinación operativa entre cocina y salón. Su producto cumple: lo que cambia de una visita a otra es el servicio.

- Sin procesos estandarizados ni roles definidos
- Sin registro de lo que ocurre en el salón: retrasos y errores de comanda
- Decisiones tomadas sobre percepciones y no sobre datos

¿Cómo se mejora un servicio que nadie mide?

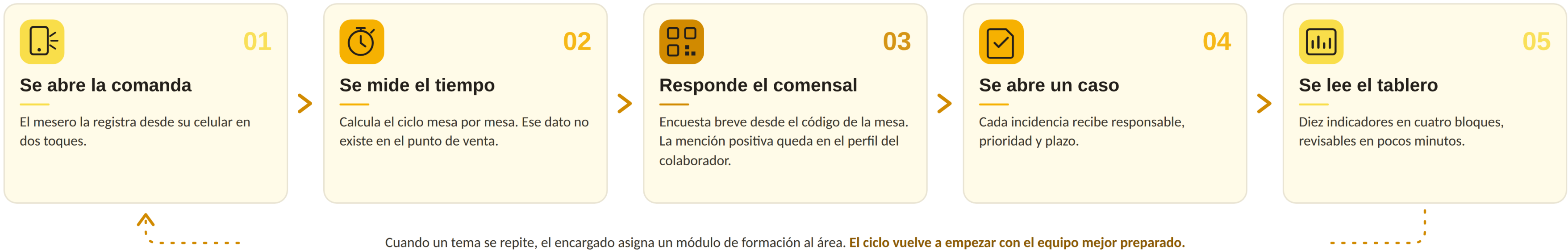
PROPUESTA

GASTRODESK – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EL DESEMPEÑO OPERATIVO

Metodología aplicada: Design Thinking

DESCUBRIR	DEFINIR	IDEAR	PROTOTIPAR	VALIDAR
Entrevistas, observación, encuestas y benchmarking	Puntos de Vista y cinco retos How Might We	Taller de co-creación con el propietario y el equipo	Versión en papel y versión en digital	Feedback grid, Javelin Board y protocolo de piloto

— CÓMO OPERA EL SISTEMA EN EL SERVICIO



El sistema de indicadores y el producto que opera



Diez indicadores en cuatro bloques de lectura



Vistas del prototipo funcional. Reconstrucción vectorial, no captura de pantalla

RESULTADOS

Línea base del área de atención al cliente. Entrevista al propietario, observación en horario de servicio, encuesta a clientes, censo a los colaboradores y benchmarking de competidores

4,08 / 5 Rapidez del servicio: la dimensión peor calificada	16 min Ciclo de entrega del pedido. Meta de diseño: 15 min	37 % Clientes que no reciben sugerencia de venta	12,9 % Participación de bebidas y postres en la venta	4 de 8 Colaboradores que perciben un liderazgo débil	38,5 % Costo de materia prima sobre ventas. Sector: 28 % a 35 %
---	--	--	---	--	---

Diseño y prototipado

- Cinco retos de diseño derivados del diagnóstico
- Diez indicadores con ficha técnica, línea base, responsable y meta
- Dos versiones de prototipo: en papel y digital
- Presupuesto de implementación: USD 1 347,50 de inversión única

Validación

- El piloto operativo no se ejecutó dentro del período académico
- Se validó el prototipo con los actores clave: feedback grid y Javelin Board
- El protocolo de piloto quedó cerrado y listo para ejecutarse

Evaluación comparativa

- Matriz antes y después con la línea base no completada y el piloto abierto
- Priorización por costo y por efecto directo sobre el indicador

CONCLUSIONES

1. La inconsistencia del servicio, y no la calidad del producto, es lo que frena la recomendación.

La rapidez es la dimensión peor calificada y el ciclo de servicio llega a 16 minutos.

2. El indicador central del proyecto no existe en ningún punto de venta.

GastroDesk lo captura de forma nativa, mesa por mesa, y convierte una percepción en un dato verificable.

3. Sin piloto no hay comparación numérica, y así se reporta.

El instrumento y el protocolo quedan cerrados: la evaluación es ejecutable.