

Rediseño de Manuales Operativos Incluyendo Indicadores de Gestión y Productividad para la Cocina del Bankers Club

PROBLEMA

El área de cocina del Bankers Club gestiona diversos puntos de venta y tipos de servicio; sin embargo, sus decisiones operativas se basaban principalmente en la experiencia del chef y en reportes dispersos, lo que dificultaba medir la productividad del equipo y el impacto de los costos de alimentos y mano de obra, además de limitar la capacidad para anticipar sobrecostos y planificar adecuadamente la carga de trabajo por turnos.

OBJETIVO GENERAL

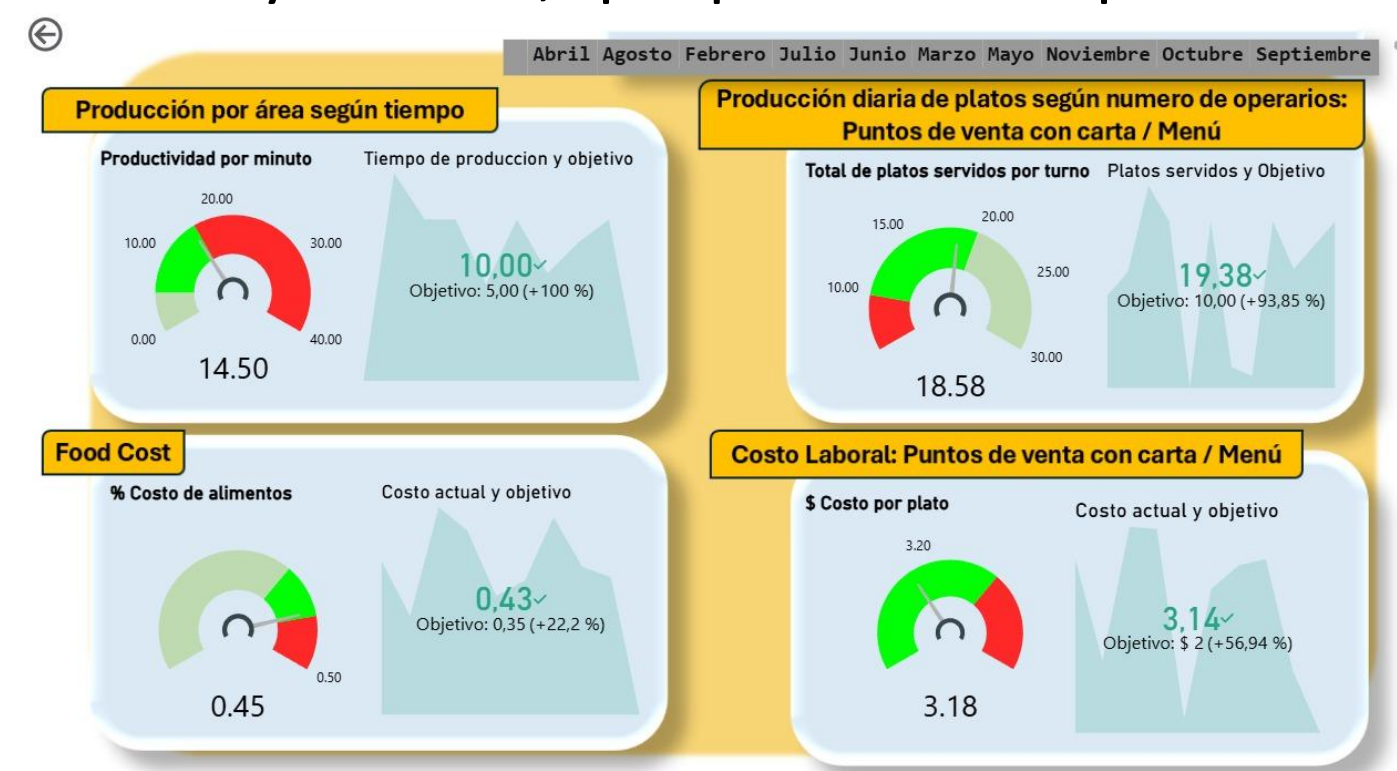
Rediseñar los manuales operativos del área de cocina incorporando indicadores de gestión y herramientas de medición de productividad, optimizando los procesos y mejorando la eficiencia operativa del Bankers Club

PROPUESTA

Se aplicó Design Thinking: entrevistas al chef, formulación del reto de gestión, selección de KPIs viables, creación de dataset, dashboard en Power BI y manual; finalmente validación final.

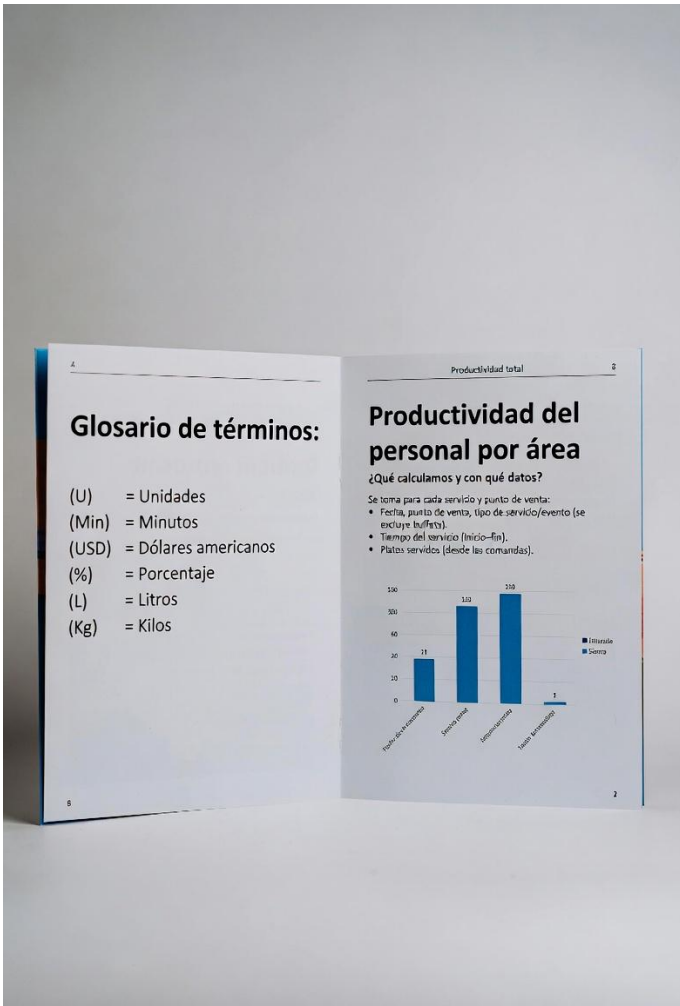


Se construyó un tablero interactivo integrando datos de comandas, ventas y nómina, que permite comparar meses y puntos de venta.

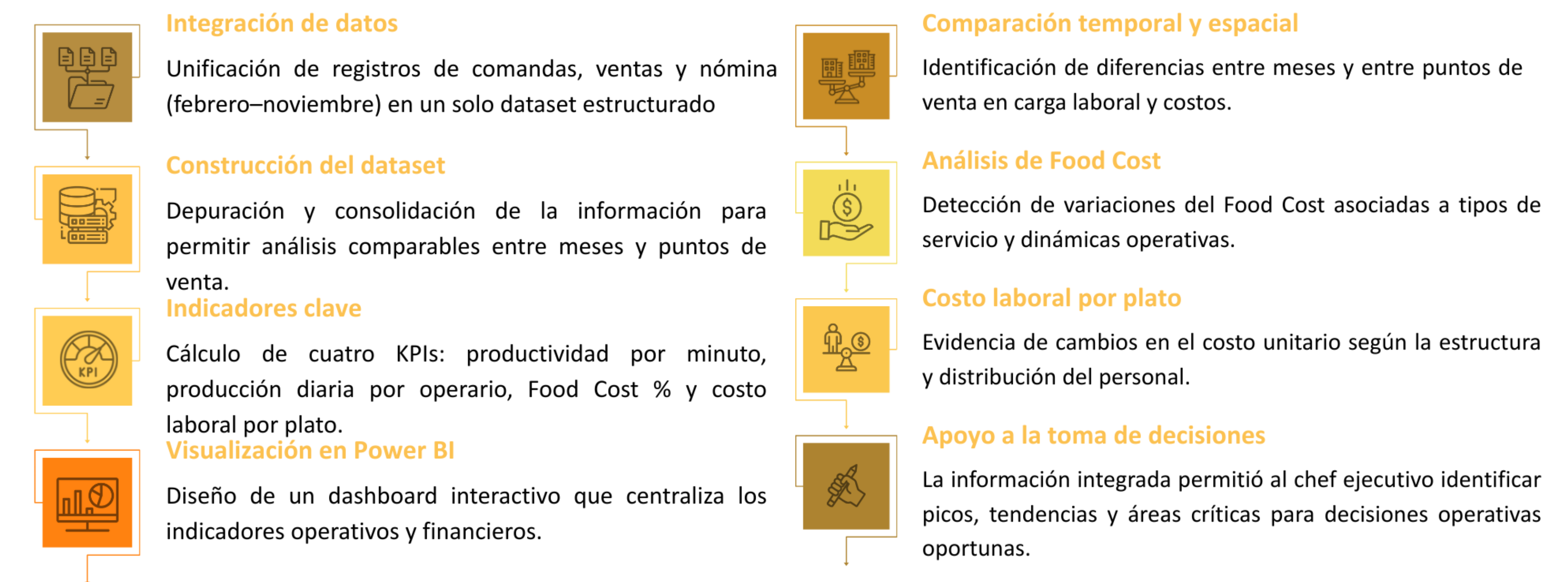


"El dashboard facilita identificar rápidamente desviaciones frente a los rangos objetivo."

MOCKUP



RESULTADOS



CONCLUSIONES

El proyecto demostró que la implementación de un sistema de indicadores de gestión basado en datos mejora significativamente la capacidad de monitoreo y control de los procesos en una cocina profesional lo que permitió identificar ineficiencias, optimizar tiempos y recursos, y fortalecer la toma de decisiones, aportando un enfoque más técnico y sistemático a la gestión operativa del área de cocina.

La solución desarrollada respondió de manera efectiva a una necesidad operativa inmediata, al proporcionar información clara, medible y verificable sobre el desempeño del personal y el uso de los recursos materiales. Asimismo, el uso de indicadores favoreció una gestión más ordenada y transparente, contribuyendo al mejoramiento de la productividad, la organización del trabajo y la coordinación entre los miembros del equipo.

Finalmente, el sistema de indicadores propuesto se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al promover prácticas de gestión más eficientes, responsables y sostenibles. La optimización del uso de recursos humanos y materiales no solo impacta positivamente en el rendimiento operativo, sino que también refuerza el compromiso institucional con la sostenibilidad y la mejora continua.