

Estandarización de procesos operativos y culinarios en Bowl Factory para optimizar la gestión de costos

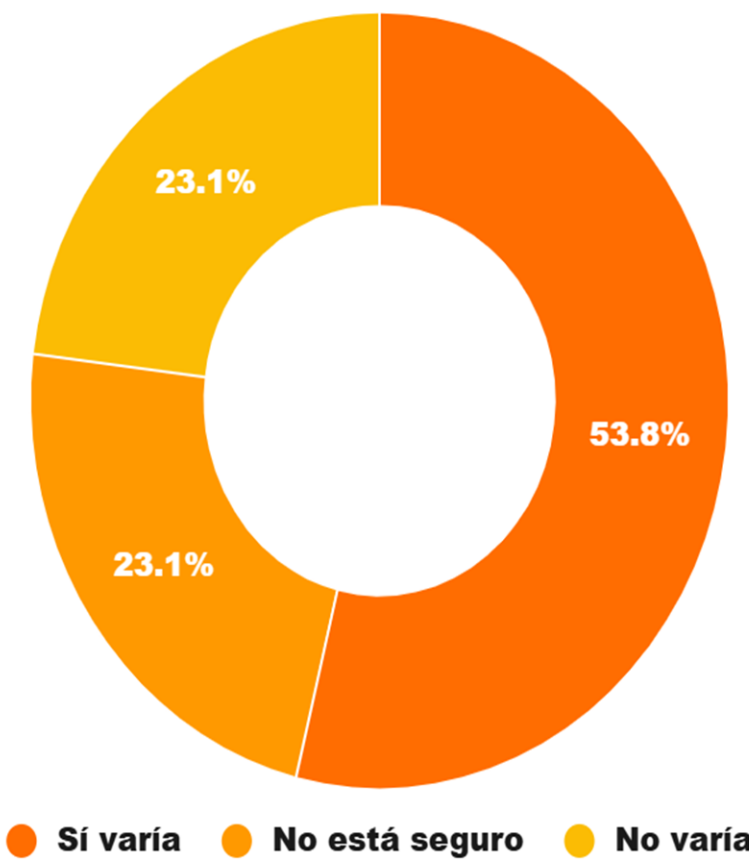
PROBLEMA

Bowl Factory es una cadena de restaurantes que enfrenta dificultades para mantener la consistencia en sus platos debido a la falta de estándares operativos y culinarios. La ausencia de unos procesos claros genera variabilidad en los tiempos de preparación, diferencias en el sabor de los platos, errores en la comunicación interna y un incremento en los desperdicios de materia prima. Estas falencias afectan directamente la gestión de sus costos, la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, limitando el potencial de expansión sostenible de la marca.

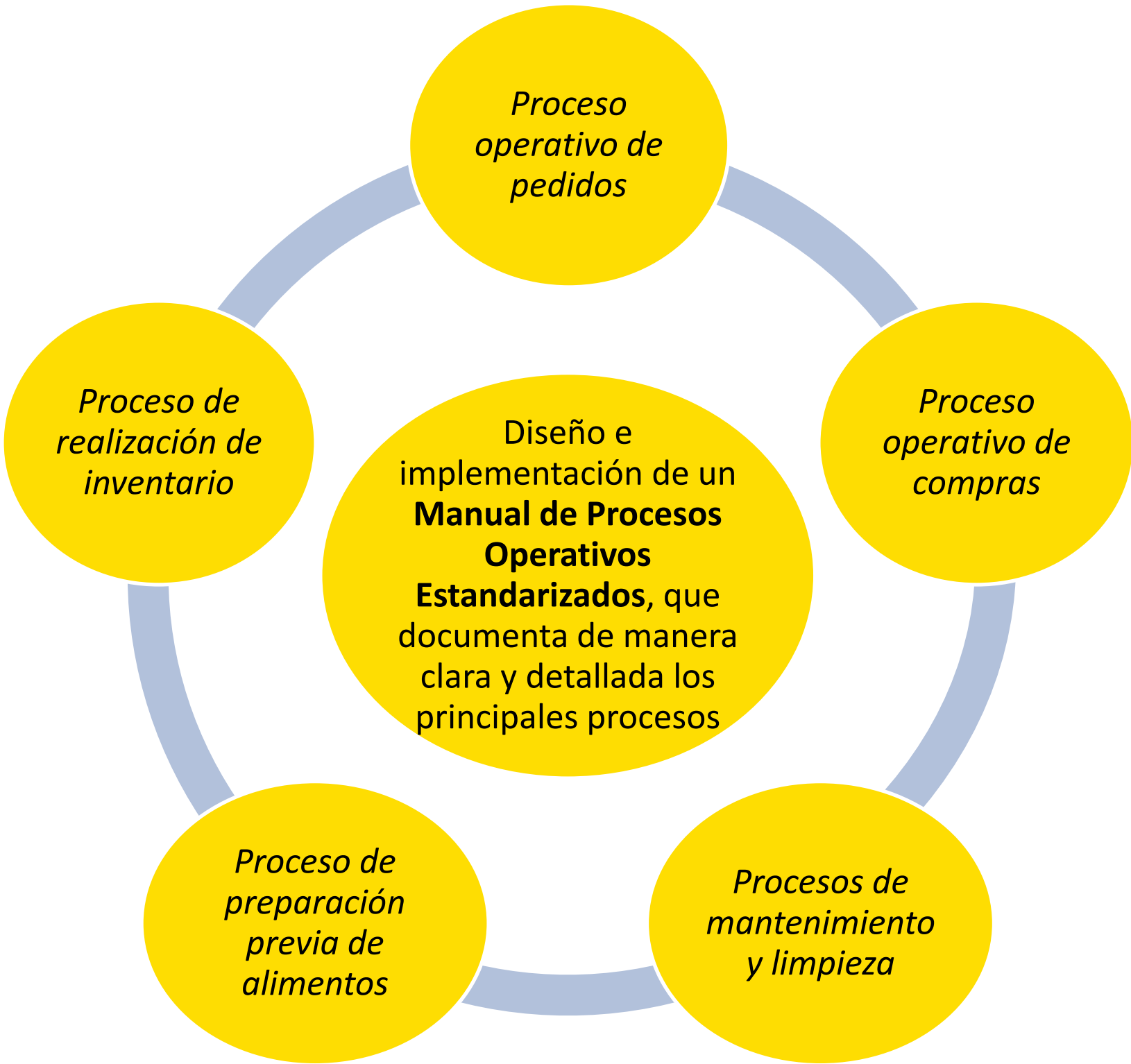
OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos operativos y culinarios de Bowl Factory para optimizar la gestión de costos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la consistencia en la calidad de los productos ofrecidos en sus diferentes locales.

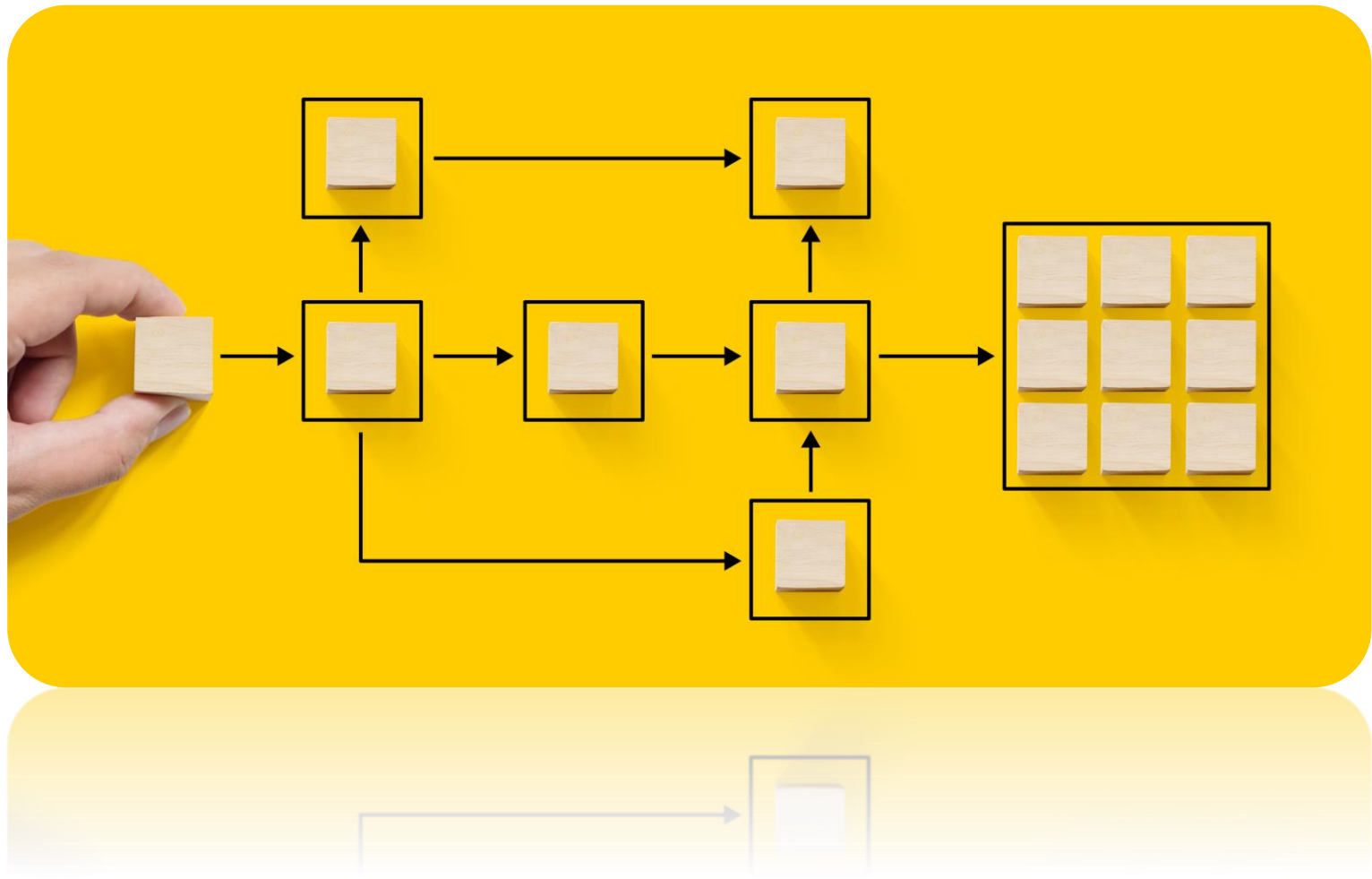
El tiempo de preparación varía según el cocinero



PROPUESTA



La propuesta se apoya en herramientas como: **Service Blueprint, mapas de procesos, encuestas al personal y entrevistas a clientes.** Con el fin de mejorar la coordinación interna, reducir desperdicios y garantizar uniformidad en la operación.



RESULTADOS



Falta de estandarización

Se evidenció una alta variabilidad en tiempos de preparación y de sabor entre distintos colaboradores

Normalización

Las encuestas al personal demostraron que los empleados están acostumbrados a trabajar con directrices variadas y no con un texto de referencia que identifique las normas o procesos

Falencias

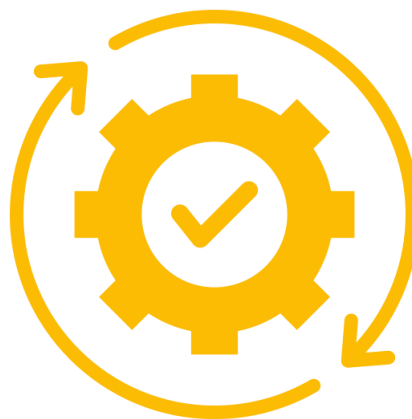
El análisis Service Blueprint permitió detectar sobrecarga de funciones, deficiencias en la comunicación interna y oportunidades de automatización

Oportunidades de mejora

Los clientes reflejaron una alta satisfacción, pero señalaron oportunidades de mejora en tiempos de espera, abastecimiento y consistencia del servicio

CONCLUSIONES

- La estandarización de procesos es un factor clave para **asegurar la consistencia del producto, optimizar costos y mejorar la experiencia del cliente.**
- La **falta de protocolos claros y roles definidos** genera desperdicios, errores operativos y tiempos irregulares en el servicio.
- La **implementación de un manual de procesos** permitirá a Bowl Factory **fortalecer su gestión operativa, facilitar la capacitación del personal y prepararse para una expansión sostenible.**



Antes		Después	
Procesos informales	→	Procesos estandarizados	
Variabilidad en platos	→	Consistencia de sabores	
Mermas elevadas	→	Reducción de desperdicio	
Roles poco claros	→	Funciones bien definidas	