Título

Propuesta de Mejora del Proceso de Preparación y Entrega de Platos en el Restaurante Balneario Valle Verde, Aguazul – Casanare. Proyecto de Modelado BPMN

Autores

- JULIAN ANDRES FONSECA POVEDA _ CC 1006442609
- OSCAR GRANADOS DELGADO _ CC 88213226 (Director Proyecto Extensión de Cátedra)

Resumen

El curso de "Modelado y Mejora de Procesos" hace parte del Componente de Profundización del programa de Ingeniería Industrial y brinda a sus estudiantes conocimientos y experiencias relacionadas con la reingeniería de los procesos productivos desde el diagnóstico, modelamiento, organización, diseño y mejora de procesos de negocio, para dar cumplimiento a las metas organizacionales, las necesidades del medio, del cliente, en un marco ético y de responsabilidad social. El presente trabajo es el resumen de los logros obtenidos por los autores de este documento al interior de una de esas empresas.

Palabras clave

Optimización de Procesos, Mejora Continua, BPMN, Transformación Digital, Arquitectura de Procesos

Abstract

The "Modeling and Process Improvement" course is part of the specialized Component of the Industrial Engineering program and provides its students knowledges and experiences related to the reengineering of production processes from the diagnosis, modeling, organization, design and improvement of business processes, to meet organizational goals, the needs of the market and clients, within an ethical and socially responsible framework. This work is a summary of the achievements obtained by the authors of this document within one of these companies.

Keywords

Process Optimization, Continuous Improvement, BPMN, Digital Transformation, Process Architecture

Introducción.

El Balneario Valle Verde, ubicado en Aguazul, Casanare, es un restaurante icónico por su oferta gastronómica tradicional y ambiente familiar. Sin embargo, en los últimos meses, ha enfrentado desafíos en la eficiencia operativa, destacando un aumento en los tiempos de preparación y entrega de platos como el sancocho de gallina y el churrasco. Esto ha generado quejas de los clientes, impactando la satisfacción y los ingresos.

Este proyecto se enfoca en identificar cuellos de botella en el proceso, analizar las causas y proponer soluciones basadas en la metodología DMAIC, implementando herramientas de modelado BPMN para optimizar la gestión y garantizar la mejora continua.

Estado del arte.

La gestión por procesos es una disciplina orientada a mejorar el desempeño organizacional mediante la identificación, diseño, análisis y mejora de los procesos clave. Actualmente, la integración de herramientas digitales como BPMN y sistemas de gestión ERP permite automatizar flujos de trabajo y monitorear en tiempo real indicadores de desempeño. Estas herramientas favorecen la toma de decisiones basada en datos y la adaptación a las demandas del cliente.

La literatura reciente destaca la importancia de estas tecnologías en la reingeniería de procesos. Según Hammer y Champy, la reingeniería de procesos es esencial para rediseñar radicalmente los procesos empresariales, lo cual puede lograrse mediante la implementación de BPMN [3]. Además, Gallager subraya la importancia de la comunicación digital efectiva en la optimización de procesos [1].

Por otro lado, Rezi y Allam investigan técnicas en el procesamiento de arrays mediante transformaciones, lo que puede aplicarse en la automatización de flujos de trabajo en BPMN [2]. El grupo OMG ha establecido especificaciones claras para BPMN 2.0, las cuales son fundamentales para cualquier iniciativa de gestión por procesos [4]. Finalmente, Jeston y Nelis proporcionan directrices prácticas para la implementación exitosa de la gestión de procesos empresariales, subrayando la necesidad de una planificación y monitoreo continuos [5].

Objetivos

Objetivo General:

Reducir en un 20% los tiempos de preparación y entrega de platos emblemáticos (sancocho de gallina y churrasco) durante los picos de demanda en el Restaurante Balneario Valle Verde.

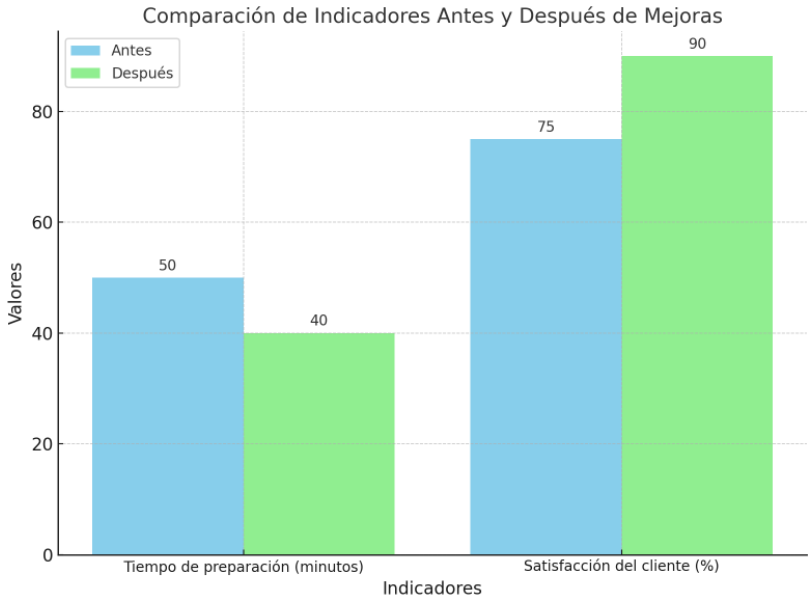
Objetivos Específicos:

- Identificar cuellos de botella en el proceso actual mediante diagramas de flujo.
- Implementar herramientas digitales para optimizar la comunicación entre cocina y servicio.
- Capacitar al personal en la gestión de tiempos y mejora de la calidad.

Metodología DMAIC.

- Definir – El problema principal es el aumento del 25% en los tiempos de preparación de platos durante temporadas altas, pasando de 40 a 50 minutos.
- Medir – Se analizaron los tiempos promedio de preparación con un flujo de procesos preliminar que identifica las áreas críticas.
- Analizar – Los principales cuellos de botella son la falta de comunicación efectiva entre cocina y meseros y la falta de planificación en los pedidos.
- Mejorar – Se propone implementar un sistema de pedidos digital, reorganizar las estaciones de trabajo en cocina, y capacitar al personal.

Resultados



- Tiempo de preparación (minutos): Se redujo de 50 a 40 minutos.
- Satisfacción del cliente (%): Aumentó de 75% a 90%.

Estos datos reflejan el impacto positivo de las mejoras implementadas en las operaciones del restaurante.

Mónica Poveda Baquero
Correo: monpoba4@hotmail.com
Cel. 3112316530 – 3173311769 - 316294808

Referencias Bibliográficas

[1] R. G. Gallager, Principles of Digital Communication, New York: Cambridge University Press, 2008.

[2] A. Rezi and M. Allam, "Techniques in Array Processing by Means of Transformations," in Control and Dynamic Systems, Vol. 69, C. T. Leondes, Ed. San Diego: Academic Press, 1995, pp. 133-180.

[3] M. Hammer and J. Champy, Reengineering the Corporation, New York: HarperBusiness, 2009.

[4] OMG Group, BPMN 2.0 Specification, Object Management Group, 2011.

[5] J. Jeston and J. Nelis, Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations, Routledge, 2014..