ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Sabor Compartido: Una plataforma inteligente para aprovechar alimentos excedentes en Yopo

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA

PRESENTADO POR

Fatima Franccesca De Carla Becerra Soto
DNI: 75202572, Perú
ORCID: 0009-0007-1241-8809

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL

PRESENTADO POR

Rodrigo Francisco Yncarroca Flores
DNI: 72089568, Perú
ORCID: 0009-0008-3017-3507

ASESORES

Jacqueline Lisseth Rumaldo Romuacca
DNI: 46215460, Perú
ORCID: 0009-0009-7885-400X

Elizabeth Fabiola Palomino Nolasco
DNI: 47052640, Perú
ORCID: 0009-0001-9390-2980

JURADO

Marysol Kelly Lopez Chavez
Ramón Alfredo Ganoza Ferrer
Jasmine Erika Mora Sifuentes

Lima, Julio 2026

Informe-0000011817-2018004028-BECERRA-YNCARROCA.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:604870057

Fecha de entrega
5 jul 2026, 3:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 jul 2026, 7:15 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-0000011817-2018004028-BECERRA-YNCARROCA.docx

Tamaño del archivo
19.2 MB

46 páginas

7981 palabras

45.756 caracteres

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

3%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
12%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

A mi papá, por ser mi apoyo constante y por acompañarme en cada etapa de este camino. Gracias por enseñarme a seguir adelante incluso cuando el proceso se vuelve difícil, y por confiar en mí mientras construyo mis propios logros.

A Diego, por haber estado en momentos importantes y por brindarme calma cuando más lo necesité. Gracias por todo y por ayudarme a cerrarla con gratitud.

— Fatima

Con profundo amor y gratitud a mis padres. Su confianza ciega en mis capacidades fue mi mayor fortaleza, y su apoyo incondicional, el faro que me guio en los momentos de duda. A ustedes les dedico este peldaño alcanzado en mi vida profesional.

— Rodrigo

AGRADECIMIENTOS

A mi papá, gracias por estar siempre presente y por acompañarme no solo con tu apoyo, sino también con tus conversaciones, tus consejos y tu forma tan tuya de hacerme ver las cosas. Gracias por tus ocurrencias, tus alegrías y ese humor que a veces me descoloca, pero que muchas veces hizo este proceso más llevadero. Valoro profundamente tu esfuerzo, tu paciencia y todo lo que haces por mí.

A Diego, gracias por haber sido parte importante de este proceso y por motivarme a ser mejor. Gracias por impulsarme a confiar más en mí, por celebrar mis avances y por recordarme que sí podía lograrlo, incluso en los momentos en los que yo dudaba. Agradezco sinceramente todo lo que aportaste a esta etapa y la forma en que me ayudaste a seguir adelante.

— Fatima

Expreso mi más profundo agradecimiento a mis padres, Francisco y Rossana. Su amor, paciencia y respaldo constante han sido los pilares fundamentales para la culminación de este objetivo profesional. Gracias por cada palabra de aliento, por su guía y por enseñarme el valor de la perseverancia. Su esfuerzo diario ha hecho posible este logro.

— Rodrigo

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación **2**

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 5

2.1.3 Problema y oportunidad 8

2.1.4 Reto de diseño 10

2.2 Diseñar para crear valor 10

2.2.1 Propuesta de valor 10

2.1.2 Solución 12

2.3 Diseñar el servicio 15

2.3.1 Blueprint del servicio 16

2.3.2 Artefacto(s) 24

2.3.3 Experimentos 26

III. Conclusiones y recomendaciones **29**

IV. Referencias Bibliográficas **32**

V. Anexos **33**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Arquetipo: Juan Solís, gerente de Yopo El Polo 4
Figura 2 Mapa mental de interpretación 7
Figura 3 Lienzo de Propuesta de Valor 12
Figura 4 BluePrint del Servicio 17
Figura 5 Inicio de sesión / Sabor Compartido 19
Figura 6 Alertas Inteligentes / Sabor Compartido 19
Figura 7 Asignación de tareas / Sabor Compartido 20
Figura 8 Registro y Validación / Sabor Compartido 21
Figura 9 Publicación del excedente / Sabor Compartido 22
Figura 10 Reservas y recojos / Sabor Compartido 22
Figura 11 Entrega de pedido / Módulo físico 23
Figura 12 Cierre de publicación / Sabor Compartido 24
Figura 13 Dashboard Gerencial / Sabor Compartido 24
Figura 14 Prototipo mínimo viable 29
Figura 15 Experimentación Ágil 29

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

Sabor Compartido: Una plataforma inteligente para aprovechar alimentos excedentes en Yopo.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación Sabor Compartido se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Seguridad alimentaria y de la actividad económica de Actividades de alojamiento y servicios de comida. Busca resolver la generación y el desaprovechamiento de excedentes alimentarios aptos para el consumo en restaurantes, ocasionados principalmente por la variabilidad de la demanda y las diferencias entre las ventas proyectadas y las ventas reales. Esta situación incrementa la merma, genera pérdidas económicas y dificulta el control del food cost. La población beneficiaria principal está conformada por el gerente de Yopo El Polo, como responsable de la operación, y de manera relacionada por el personal del restaurante y los clientes que pueden acceder a alimentos aptos a precios accesibles.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas mediante herramientas de Design Thinking, tomando como centro las necesidades del usuario, y principios de Lean Startup orientados a la validación e implementación progresiva de la propuesta. Durante el proceso se utilizaron herramientas de colaboración y pensamiento visual como el arquetipo de usuario, el mapa de actores, el Customer Journey Map, el lienzo de propuesta de valor, la identificación de puntos significativos y el Service Blueprint. Estas herramientas permitieron comprender el contexto operativo del restaurante, identificar los principales dolores del arquetipo y diseñar una experiencia de servicio articulada entre los diferentes actores y puntos de contacto.

La solución innovadora presentada consiste en Sabor Compartido, una plataforma digital inteligente que permite identificar, priorizar, registrar, validar, publicar y monitorear alimentos excedentes antes de que sean descartados. Mediante inteligencia artificial, analiza variables como la cantidad disponible, el nivel de rotación y el tiempo estimado de aprovechamiento para alertar sobre

los productos que requieren atención prioritaria. La plataforma también permite asignar tareas al personal, verificar las condiciones del alimento, establecer precios accesibles, gestionar reservas, validar los recojos mediante códigos QR y visualizar indicadores de merma evitada, ingresos recuperados e impacto generado. La propuesta integra un equilibrio económico, al recuperar parte del valor de los alimentos; social, al facilitar su acceso a menor precio; y ambiental, al reducir su desperdicio.

Para la experimentación se desarrollaron prototipos digitales de baja y alta resolución que representaron el flujo completo del servicio, desde el acceso a la plataforma y la detección de posibles excedentes hasta su publicación, recojo y evaluación final. El prototipo fue presentado a colaboradores del restaurante y potenciales clientes para evaluar su comprensión, utilidad e intención de uso. Los resultados mostraron una respuesta favorable hacia la propuesta y permitieron identificar oportunidades de mejora relacionadas con la visualización de los productos, los filtros de búsqueda, las notificaciones y el proceso de reserva.

Se concluye que Sabor Compartido puede contribuir a una gestión más oportuna y eficiente de los excedentes alimentarios, reduciendo las pérdidas por merma y facilitando que productos aptos para el consumo sean aprovechados antes de su descarte. Asimismo, la solución contribuye al ODS 2: Hambre Cero, especialmente a la meta 2.1, al favorecer el acceso a alimentos a precios más accesibles. Se recomienda implementar inicialmente un piloto en Yopo El Polo, evaluar su funcionamiento con información operativa real y, posteriormente, adaptar y escalar la plataforma hacia otras sedes y restaurantes que presenten una problemática similar.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El actor central del proyecto es el gerente de Yopo El Polo, representado mediante el arquetipo de Juan Solís, un profesional de 27 años encargado de gestionar la operación diaria del restaurante. Su rol implica coordinar al

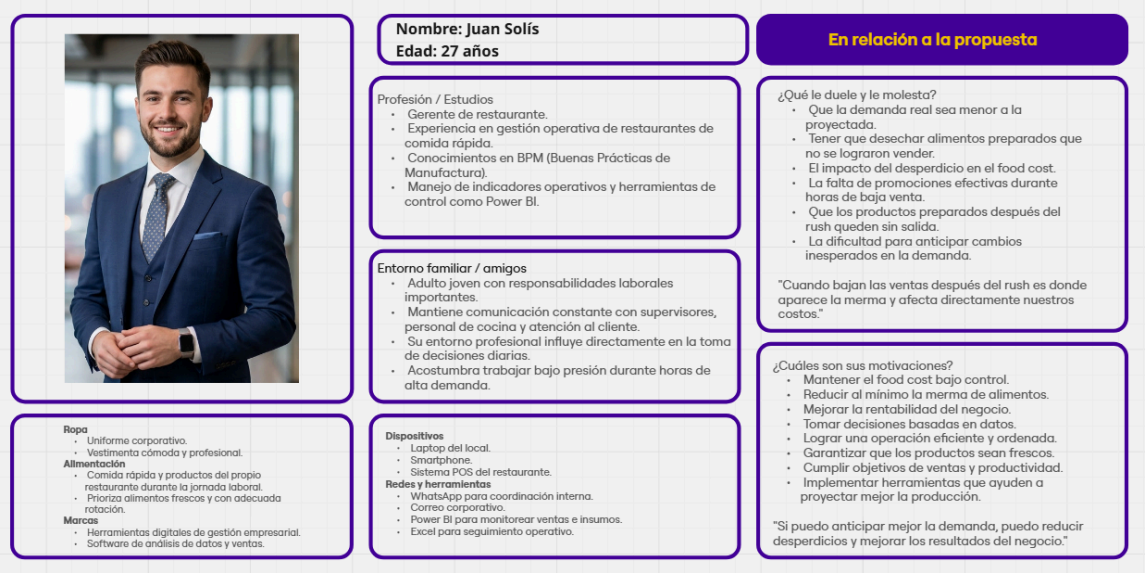
personal, supervisar la preparación de alimentos, monitorear las ventas, controlar la merma y mantener indicadores como el *food cost* y la rentabilidad dentro de los objetivos del negocio.

Juan cuenta con experiencia en gestión operativa de restaurantes de comida rápida, conocimiento en buenas prácticas de manipulación de alimentos y manejo de herramientas de control como Power BI. Su jornada se desarrolla en un entorno de alta presión, especialmente durante las horas de mayor demanda, donde debe tomar decisiones rápidas para mantener la fluidez del servicio y evitar quiebres de producción.

Este actor fue seleccionado porque participa directamente en la toma de decisiones frente a las variaciones de la demanda. Cuando las ventas reales son menores a las proyectadas, debe identificar qué productos pueden convertirse en excedentes, evaluar su estado y definir una acción oportuna para evitar su descarte. Por ello, concentra las necesidades de anticipación, control, coordinación y seguimiento que orientan el proyecto.

Para comprender con mayor profundidad sus tareas, dolores y expectativas, se construyó el arquetipo de Juan Solís. Este perfil evidencia que, aunque la operación dispone de información sobre ventas y producción, todavía existe dificultad para reaccionar con rapidez ante productos de baja rotación o con tiempo limitado de aprovechamiento. Sus principales preocupaciones se relacionan con las pérdidas económicas por merma, el desperdicio de alimentos aptos y la necesidad de mantener el *food cost* bajo control.

Figura 1 Arquetipo: Juan Solís, gerente de Yopo El Polo



Además del actor central, el proyecto involucra diversos **actores directos**, quienes participan en la operación diaria del restaurante y se relacionan con la problemática de los excedentes alimentarios:

- **Personal de cocina:** participa en la preparación de alimentos, manejo de insumos y control de productos durante el turno.
- **Encargado de turno:** supervisa la operación diaria, coordina al equipo y apoya en la toma de decisiones frente a productos con baja rotación.
- **Personal de atención al cliente:** mantiene contacto directo con los consumidores y conoce el comportamiento de la demanda durante el servicio.
- **Clientes:** influyen en la demanda real del restaurante mediante sus hábitos de compra, horarios de consumo y preferencias alimentarias.

También intervienen actores indirectos, que no participan de forma inmediata en la operación día, pero permiten sostener y ampliar el funcionamiento del servicio:

- **Yopo:** organización en la que se desarrolla el caso de estudio y posible sede piloto para la implementación de la propuesta.
- **Proveedores de alimentos:** influyen en la disponibilidad, calidad, conservación y frecuencia de abastecimiento de los insumos.

La interacción entre el actor central, los actores directos y los actores indirectos nos permite comprender que la problemática de los excedentes no depende únicamente del gerente, sino de una operación compuesta por decisiones de producción, abastecimiento, atención, consumo y control.

2.1.2. Contexto general

El presente proyecto se enmarca en la problemática del desperdicio alimentario y la gestión de excedentes en restaurantes de comida rápida. Este fenómeno representa un desafío económico, social y ambiental, ya que implica la pérdida de alimentos, recursos productivos y oportunidades de acceso a productos aptos para el consumo.

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, en el año 2022 se generaron aproximadamente 1050 millones de toneladas de desperdicios alimentarios a nivel mundial, considerando hogares, comercio minorista y servicios de alimentación. Dentro de este total, el sector de servicios alimentarios, donde se ubican los restaurantes, fue responsable del 28 % del desperdicio registrado (PNUMA, 2024).

En los restaurantes, la preparación de alimentos depende de la estimación de la demanda, los históricos de venta, los horarios de mayor afluencia y las decisiones operativas del día. Sin embargo, el comportamiento de los consumidores puede variar por factores como la hora, el día de la semana, la temporada, las promociones o situaciones imprevistas. Cuando la venta real es menor a la proyectada, pueden quedar insumos o productos preparados que aún son aptos para el consumo, pero que tienen un tiempo limitado para ser aprovechados.

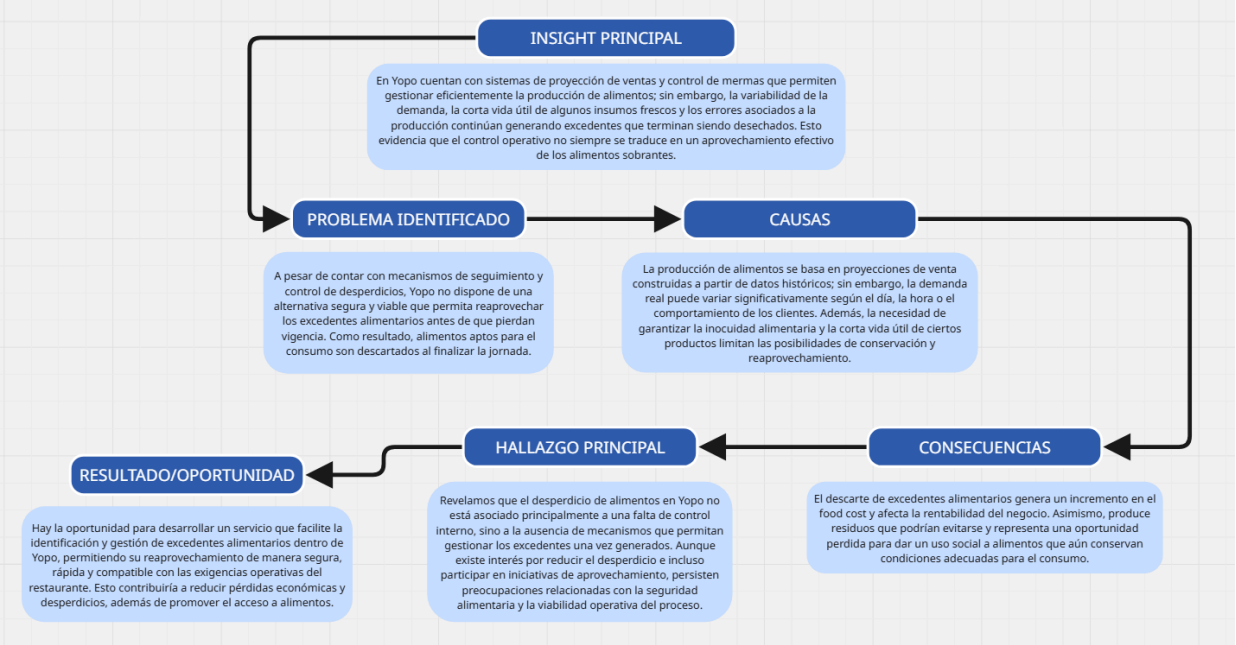
En el Perú, la reducción de pérdidas y desperdicios alimentarios se relaciona con la seguridad alimentaria y el uso eficiente de los recursos. La normativa peruana promueve acciones de prevención, medición, recuperación y reducción de alimentos desperdiciados, estableciendo la importancia de gestionar estos recursos de manera ordenada y responsable (MIDAGRI, 2020).

La inocuidad también resulta fundamental en la operación de un restaurante. Los principios generales de higiene alimentaria establecen que los operadores del sector deben aplicar prácticas que permitan controlar riesgos durante la manipulación, preparación, conservación y distribución de los alimentos (FAO y OMS, 2023). Por ello, cualquier alternativa vinculada al aprovechamiento de excedentes debe considerar el control de temperatura, el tiempo de preparación, el estado del producto, las condiciones de almacenamiento y la validación del personal responsable antes de ofrecerlo al público.

El proyecto se centra en Yopo El Polo, restaurante de comida rápida ubicado en Santiago de Surco. En esta sede, la gerencia organiza diariamente la producción, coordina al personal, supervisa las ventas y controla indicadores relacionados con la merma, el food cost y la rentabilidad.

A partir del análisis e investigación realizada, se pudo identificar que el restaurante utiliza información histórica y herramientas digitales para proyectar sus ventas y calcular las cantidades de producción. Sin embargo, estos mecanismos no eliminan por completo la generación de excedentes, debido a que la demanda puede variar especialmente después de las horas de mayor venta.

Figura 2 Mapa mental de interpretación



Los alimentos frescos y productos con menor rotación representan una dificultad particular, ya que requieren monitoreo constante y poseen un periodo reducido de conservación. Entre los productos identificados se encuentran la palta, el tomate, la cebolla, el culantro, las tiras de pollo, el tocino y las papas fritas. Cuando estos alimentos no se venden dentro del periodo previsto, pueden convertirse en merma y afectar directamente los costos de operación.

En este escenario, surge la oportunidad de diseñar un servicio que complemente los sistemas de proyección y control existentes en el restaurante. La propuesta debe facilitar una respuesta más rápida ante los cambios de la demanda, integrar al personal responsable y mantener información clara sobre el estado de los alimentos. Además, debe generar valor económico para el restaurante, facilitar el acceso a alimentos aptos a precios accesibles y reducir el impacto ambiental asociado al desperdicio.

Este contexto se relaciona con el ODS 2: Hambre Cero, especialmente con la meta 2.1, orientada a garantizar el acceso de todas las personas a una alimentación suficiente, segura y nutritiva. Desde esta perspectiva, el proyecto

busca contribuir al aprovechamiento de alimentos aptos antes de su descarte y promover una gestión más responsable de los recursos alimentarios.

2.1.3. Problema y oportunidad

La gestión de alimentos en un restaurante depende de la capacidad para estimar la demanda y preparar cantidades suficientes para atender a los clientes. Sin embargo, incluso cuando se utilizan históricos de venta, proyecciones y mecanismos de control, la demanda real puede variar de acuerdo con la hora, el día, la temporada, las promociones y el comportamiento de los consumidores.

En Yopo El Polo, esta variabilidad puede ocasionar que determinados insumos o productos preparados no sean vendidos dentro del periodo previsto. Algunos de ellos todavía se encuentran aptos para el consumo, pero poseen una vida útil limitada y requieren condiciones específicas de conservación. Si no se toma una decisión oportuna, terminan siendo registrados como merma y posteriormente descartados.

Como se identificó en el mapa de interpretación presentado en la Figura 2, el problema no se origina únicamente por una falta de proyección. Yopo cuenta con mecanismos para estimar las ventas, controlar la producción y registrar los desperdicios; sin embargo, no dispone de una alternativa integrada que permita identificar, priorizar y gestionar los excedentes antes de que pierdan vigencia.

Entre las principales causas se encuentran la diferencia entre la demanda proyectada y las ventas reales, la corta vida útil de algunos alimentos frescos, la necesidad de mantener condiciones adecuadas de conservación y la dificultad para reaccionar rápidamente después de las horas de mayor demanda. Asimismo, la gestión de estos productos requiere la participación coordinada del personal de cocina, el encargado de turno, el área de atención al cliente y la administración.

Esta situación genera consecuencias económicas, operativas y ambientales, ya que el desperdicio de alimentos representa la pérdida de productos aptos y

de los recursos utilizados para su preparación, conservación y distribución (PNUMA, 2024). Además, aumenta la cantidad de residuos generados por el restaurante y desaprovecha alimentos que aún podrían ser consumidos bajo condiciones adecuadas.

Desde la perspectiva del actor central, una de las principales dificultades consiste en tomar decisiones rápidas con información suficiente. No basta con conocer que existe un excedente; es necesario determinar su cantidad, nivel de rotación, estado, tiempo disponible para el consumo y acción recomendada. La ausencia de esta información integrada dificulta la priorización y puede provocar que la respuesta se realice cuando el producto ya no puede ser aprovechado.

También se identificó que alternativas informales, como la entrega o donación directa de alimentos, presentan limitaciones relacionadas con la inocuidad, la conservación y la trazabilidad. Una vez que el producto sale del establecimiento, no siempre es posible garantizar que mantenga las condiciones necesarias hasta su consumo. Por ello, cualquier propuesta debe considerar condiciones adecuadas de manipulación, conservación y control para asegurar alimentos aptos para el consumo (FAO & OMS, 2023).

A partir de esta situación, se identifica una oportunidad para el diseño estratégico y de servicio: desarrollar una solución que complemente los sistemas de proyección y control existentes. Esta alternativa debe permitir detectar posibles excedentes, priorizarlos según su nivel de riesgo, coordinar al equipo responsable y facilitar su aprovechamiento antes de que se conviertan en merma. En este sentido, la propuesta se alinea con la necesidad de reducir y prevenir las pérdidas y desperdicios de alimentos, promoviendo un mejor aprovechamiento de los productos aptos para el consumo (MIDAGRI, 2020).

La oportunidad también consiste en transformar un alimento que representa una posible pérdida en una alternativa de recuperación económica y aprovechamiento responsable. Al ofrecer productos aptos a precios accesibles,

el restaurante puede recuperar parte de su valor, reducir el desperdicio y facilitar que más personas accedan a ellos.

Por lo tanto, la innovación no se limita a crear un canal de venta con descuentos. El desafío consiste en diseñar un sistema integral que conecte la gestión interna del restaurante con la experiencia del cliente, manteniendo criterios de inocuidad, trazabilidad, rapidez y control. Esta oportunidad dio origen a Sabor Compartido, una propuesta orientada a anticipar la merma y mejorar la toma de decisiones mediante información centralizada e inteligencia artificial.

2.1.4. Reto de diseño

Luego de analizar el contexto, los hallazgos de la investigación y las necesidades identificadas en el arquetipo, se formuló un reto de diseño orientado a mejorar la gestión de excedentes alimentarios en Yopo El Polo.

El reto considera como actor central al gerente de la sede, debido a que es responsable de supervisar la producción, coordinar al equipo, controlar la merma y tomar decisiones relacionadas con la rentabilidad de la operación. Asimismo, integra los principales dolores detectados: la variabilidad de la demanda, la corta vida útil de algunos alimentos, la falta de una respuesta oportuna y el impacto económico generado por el descarte.

En ese sentido, se definió la siguiente pregunta:

¿Cómo podríamos ayudar al gerente de Yopo El Polo a conseguir una gestión más eficiente de los excedentes de alimentos aptos para el consumo, como verduras frescas, tiras de pollo, tocino y papas fritas, mientras reducimos el impacto económico generado por la merma y el desperdicio alimentario mediante su aprovechamiento antes del descarte?

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Con los hallazgos obtenidos en la fase de investigación, se definió la propuesta de valor de Sabor Compartido, la cual parte de una premisa central: los

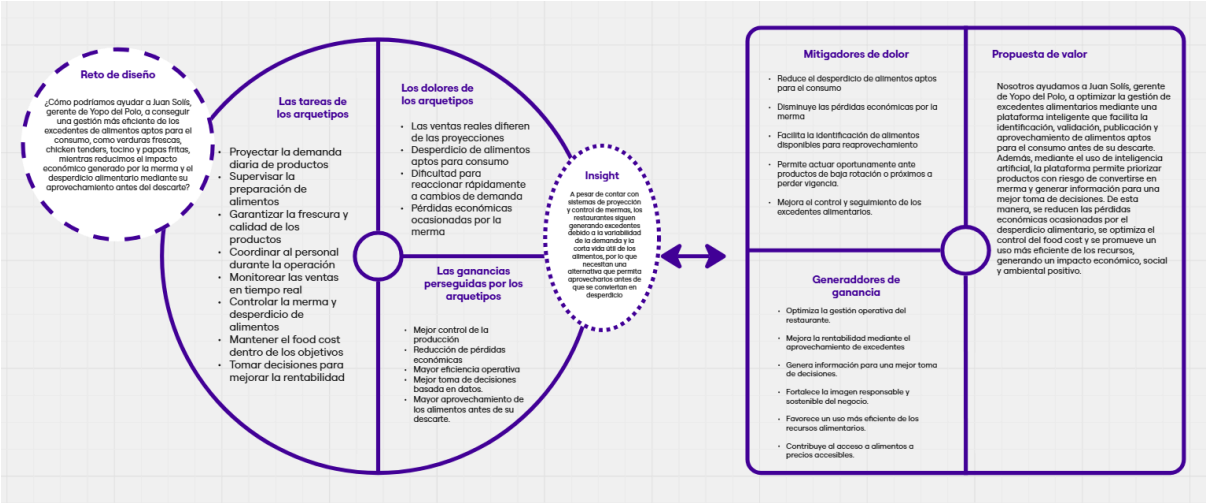
excedentes alimentarios aptos para el consumo no deben entenderse únicamente como una pérdida inevitable, sino como una oportunidad de recuperación económica, aprovechamiento responsable y acceso a alimentos a menor precio.

La promesa de valor de Sabor Compartido hacia el arquetipo, Juan Solís, consiste en ofrecerle una plataforma inteligente que le permita anticipar, gestionar y aprovechar excedentes alimentarios antes de que se conviertan en merma. A diferencia de una plataforma convencional de descuentos, Sabor Compartido se integra a la operación del restaurante, permitiendo identificar productos en riesgo, organizar al equipo, validar las condiciones del alimento y medir el impacto generado.

Según lo planteado en el Lienzo de Propuesta de Valor, la solución responde a las principales frustraciones y expectativas del usuario:

- **Mitigadores de dolor:** Sabor Compartido aborda la dificultad para reaccionar a tiempo frente a productos con baja rotación mediante alertas inteligentes, priorización de excedentes y centralización de información sobre cantidad, estado, conservación y tiempo disponible para el consumo. Además, facilita la asignación de responsabilidades al equipo, el seguimiento de publicaciones, reservas y recojos, y la reducción de pérdidas económicas ocasionadas por el descarte de alimentos aptos.
- **Generadores de ganancia:** La propuesta permite mejorar la organización de la operación, recuperar parte del valor económico de los alimentos, contar con información más clara para la toma de decisiones y fortalecer el control de la merma y del *food cost*. También genera valor para los clientes al facilitar el acceso a alimentos aptos a precios accesibles, y para Yopo al reforzar su imagen como restaurante comprometido con el aprovechamiento responsable.

Figura 3 Lienzo de Propuesta de Valor



El principal diferencial innovador de Sabor Compartido es la incorporación de inteligencia artificial dentro de la gestión operativa del restaurante, no solo como una herramienta de visualización, sino como un apoyo para anticipar, priorizar y tomar decisiones sobre los excedentes antes de que se conviertan en merma. Esta tecnología analiza variables como la cantidad disponible, la rotación del producto y el tiempo estimado de aprovechamiento para recomendar qué alimentos deben gestionarse primero.

La plataforma también genera recomendaciones basadas en los resultados obtenidos. La información sobre merma evitada, ingresos recuperados, productos aprovechados y comportamiento de las reservas permite ajustar futuras decisiones de producción y prevenir la generación de nuevos excedentes.

De esta manera, Sabor Compartido transforma un producto con riesgo de convertirse en pérdida en una oportunidad de recuperación económica y aprovechamiento responsable. La propuesta genera valor para el restaurante al mejorar su eficiencia, para los clientes al facilitar el acceso a alimentos a menor precio y para el entorno al reducir el desperdicio alimentario.

2.2.2. Solución

Como respuesta al problema identificado, se plantea **Sabor Compartido,** una plataforma inteligente orientada a la gestión y aprovechamiento de excedentes

alimentarios en Yopo El Polo. La propuesta busca intervenir antes de que los alimentos aptos para el consumo sean descartados, permitiendo que el gerente pueda identificar productos en riesgo, coordinar al equipo, validar su estado y facilitar su aprovechamiento dentro de un proceso ordenado.

La solución parte de una idea central; los excedentes no deben gestionarse únicamente al final del turno, cuando ya representan una pérdida, sino durante la operación, cuando aún existe oportunidad de actuar. Por ello, Sabor Compartido articula herramientas digitales, criterios de validación y un punto físico de recojo que conectan la gestión interna del restaurante con la experiencia del cliente.

a. **Detección y priorización de excedentes**

   El primer componente de la solución se enfoca en la detección temprana de productos con riesgo de convertirse en merma. La plataforma utiliza inteligencia artificial para analizar variables como la cantidad disponible, la rotación del producto y el tiempo estimado de aprovechamiento. A partir de esta información, genera alertas inteligentes que permiten al gerente identificar qué alimentos requieren atención prioritaria.

   Esta función permite pasar de una gestión reactiva a una gestión preventiva. En lugar de detectar el problema únicamente durante el cierre del turno, el gerente puede anticiparse y tomar decisiones mientras el alimento aún se encuentra dentro de un periodo adecuado para ser aprovechado.

b. **Coordinación interna y registro del alimento**

   Una vez identificado el posible excedente, el gerente puede organizar la intervención del equipo desde la plataforma. El sistema permite asignar responsabilidades al personal de cocina y al encargado de turno, evitando que la gestión dependa de una sola persona o de coordinaciones informales.

El personal de cocina registra información clave del producto, como cantidad disponible, hora de preparación, estado, conservación y fotografía. Este registro permite centralizar los datos del alimento y generar una trazabilidad básica antes de continuar con el proceso.

c. Validación y publicación controlada

Luego del registro, el encargado de turno verifica que el alimento se encuentre en condiciones adecuadas para ser ofrecido. Esta etapa es fundamental porque la propuesta no busca simplemente vender excedentes, sino asegurar que los productos publicados sean aptos y cumplan criterios mínimos de control.

Después de la validación, el gerente revisa la información registrada, define el precio accesible, establece el horario de recojo y autoriza la publicación. De esta manera, el alimento pasa de ser un posible desperdicio para convertirse en una oportunidad de recuperación económica y aprovechamiento responsable.

d. Recojo físico-digital y seguimiento

La experiencia se completa con un módulo físico de recojo ubicado dentro de Yopo. Este espacio permite organizar la entrega de los pedidos reservados, validar el código QR del cliente y actualizar el estado del producto dentro del sistema.

El módulo físico cumple un rol importante porque hace visible la propuesta dentro del restaurante y conecta la plataforma digital con la experiencia real de entrega. Así, el recojo se desarrolla de manera más ordenada, evitando confusiones y permitiendo que el aprovechamiento ocurra dentro de un periodo controlado.

e. Evaluación de impacto y mejora continua

Finalmente, Sabor Compartido incorpora un dashboard gerencial que permite revisar los resultados de cada publicación. El gerente puede

observar indicadores como unidades entregadas, alimentos aprovechados, merma evitada, ingresos recuperados y productos con mayor o menor salida.

Con esta información, la plataforma genera recomendaciones predictivas para mejorar futuras decisiones de producción. Así, la solución no solo permite aprovechar excedentes existentes, sino también aprender de los resultados para reducir la generación de nuevas mermas.

En conjunto, Sabor Compartido propone un sistema de gestión físico-digital que transforma el excedente alimentario en una oportunidad de acción. Su innovación está en integrar inteligencia artificial, coordinación del equipo, validación del alimento, recojo organizado y medición del impacto dentro de un mismo flujo, permitiendo que alimentos aptos tengan una nueva oportunidad de aprovechamiento antes de ser descartados.

2.3. Diseñar el servicio

El diseño del servicio de Sabor Compartido se desarrolló a partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, el arquetipo, el Customer Journey Map y los puntos significativos identificados. Estos insumos permitieron construir una experiencia orientada a mejorar la gestión de excedentes alimentarios en Yopo El Polo.

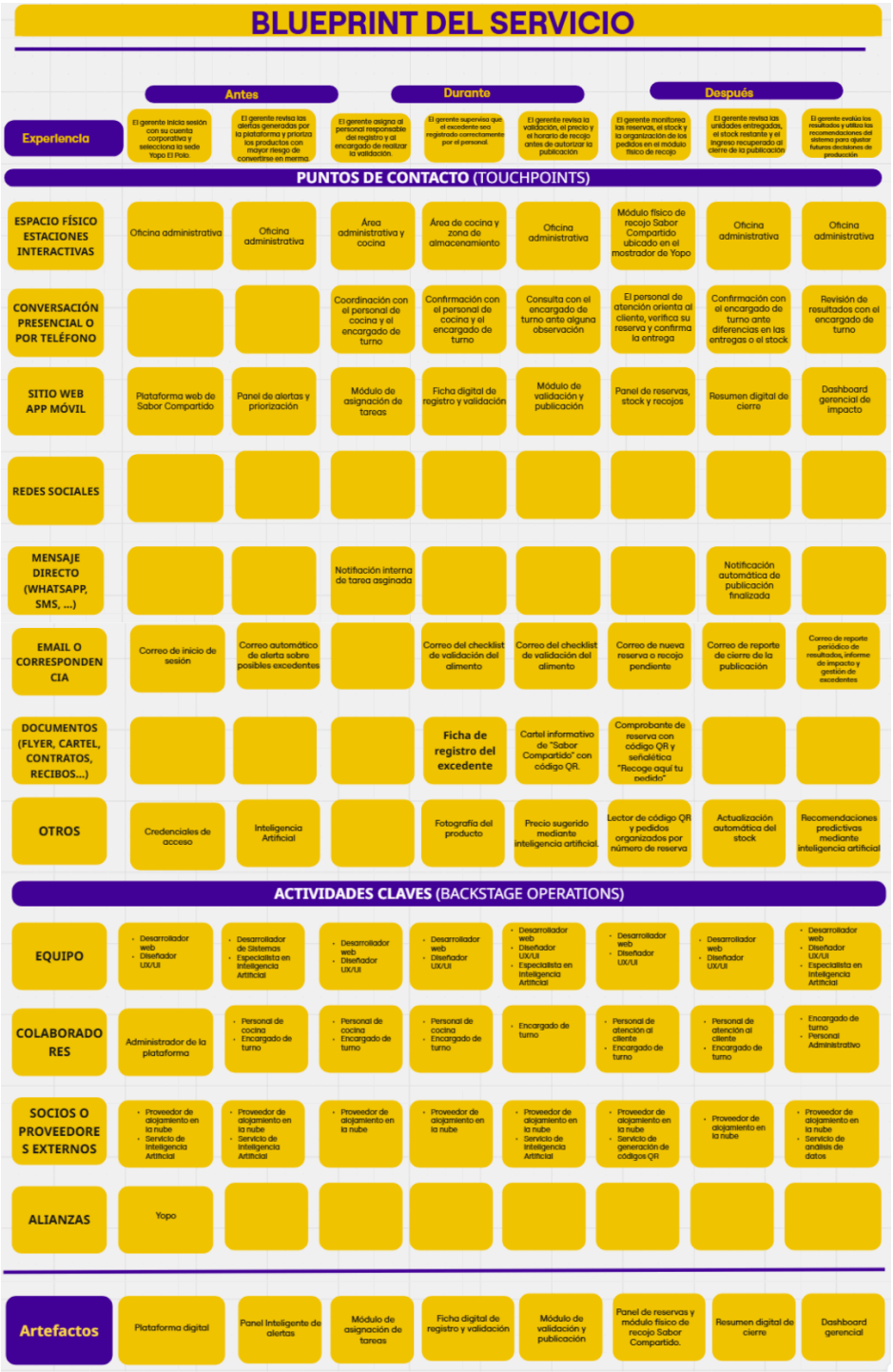
El servicio fue planteado como una experiencia físico-digital que conecta la operación interna del restaurante con el aprovechamiento de alimentos aptos para el consumo. Para ello, integra la detección de posibles excedentes, la asignación de responsabilidades, el registro y validación del alimento, la publicación, el recojo organizado y la evaluación del impacto generado.

De esta manera, Sabor Compartido propone un flujo más preventivo, coordinado y medible, donde el gerente cuenta con información para tomar decisiones oportunas y el equipo participa de forma ordenada en cada etapa del proceso.

A partir de esta lógica, se desarrollaron el Service Blueprint, los artefactos del servicio y el prototipo de alta resolución, los cuales se presentan en los siguientes apartados.

2.3.1. Blueprint del servicio

Figura 4 Blueprint del Servicio



El **Service Blueprint** de Sabor Compartido detalla la operatividad del servicio en tres fases: **Antes, Durante y Después**. Esta herramienta nos permite visualizar cómo se relacionan la experiencia del gerente, los puntos de contacto, las acciones del personal, los recursos tecnológicos y los artefactos que hacen posible la gestión de excedentes alimentarios en Yopo El Polo.

La viabilidad del servicio se sostiene en una estructura físico-digital que conecta la toma de decisiones del gerente con la participación del equipo operativo y el uso de herramientas tecnológicas. De esta manera, Sabor Compartido no funciona únicamente como un canal para publicar alimentos excedentes, sino como un sistema que permite anticipar, validar, organizar, entregar y evaluar el aprovechamiento de productos aptos para el consumo.

a. Fase de pre-servicio: detección y organización interna

El servicio inicia cuando el gerente ingresa a la plataforma web de Sabor Compartido mediante sus credenciales corporativas y selecciona la sede Yopo El Polo. En esta primera etapa, el sistema muestra alertas inteligentes sobre productos con mayor riesgo de convertirse en merma.

- **Identificación de posibles excedentes:** la plataforma analiza información operativa como cantidad disponible, nivel de rotación y tiempo estimado de aprovechamiento. A partir de ello, permite priorizar los productos que requieren atención inmediata.
- **Organización del equipo:** el gerente asigna tareas al personal de cocina y al encargado de turno mediante el módulo digital. Esta acción permite distribuir responsabilidades antes de que el alimento pierda vigencia.
- **Puntos de contacto y artefactos:** en esta fase intervienen la plataforma web, el panel de alertas, el módulo de asignación de tareas, los correos automáticos y las notificaciones internas. Los artefactos principales son la plataforma digital, el panel inteligente de alertas y el módulo de asignación de tareas.

Figura 5 Inicio de sesión / Sabor Compartido



Figura 6 Alertas Inteligentes / Sabor Compartido

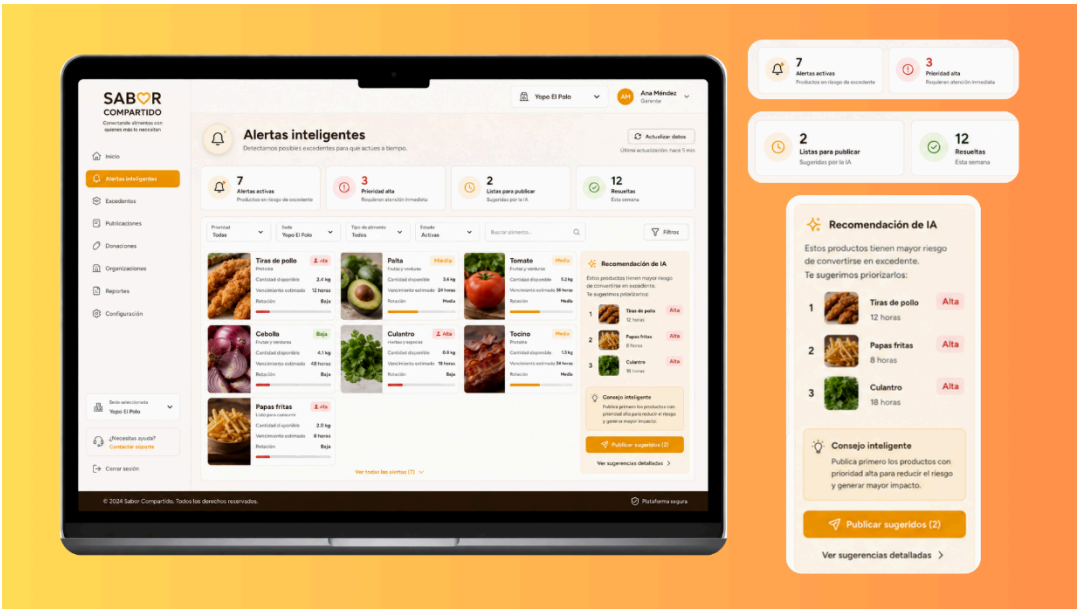
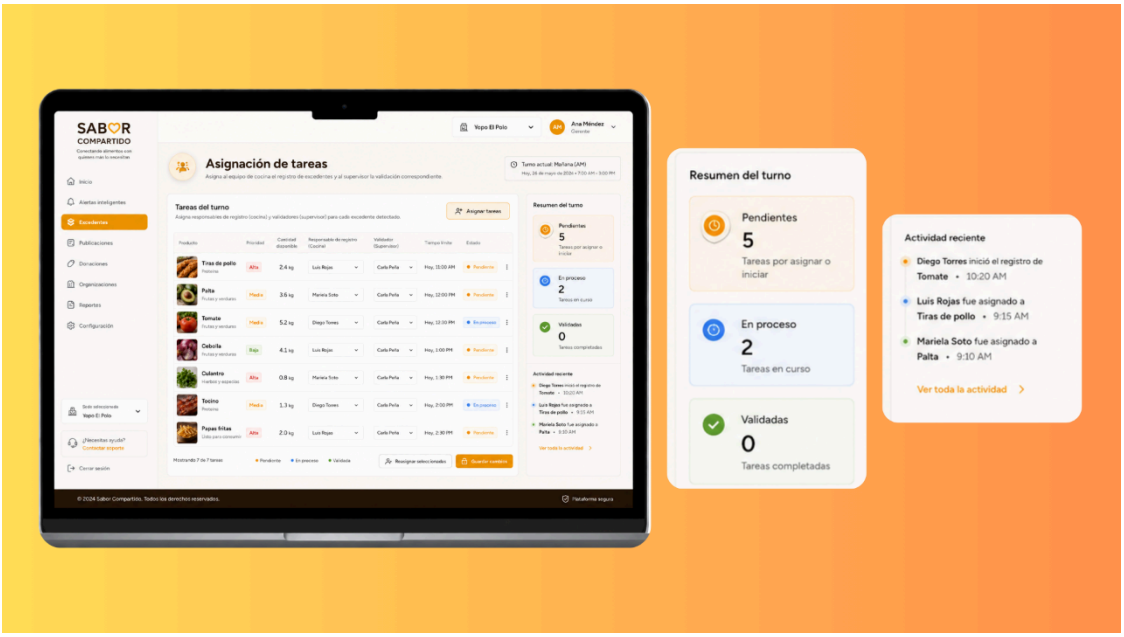


Figura 7 Asignación de tareas / Sabor Compartido



Esta fase es importante porque transforma la gestión de excedentes en una acción preventiva. El servicio no empieza cuando el producto ya debe descartarse, sino cuando aún existe oportunidad de aprovecharlo.

b. Fase de servicio: validación, publicación y recojo

Durante la operación, el personal de cocina registra el excedente detectado, incluyendo cantidad, estado, conservación y fotografía del alimento. Luego, el encargado de turno revisa la información y valida si el producto se encuentra apto para continuar con el proceso.

- **Registro y validación del alimento:** esta etapa permite ordenar la información del producto y evitar que el aprovechamiento se realice de manera informal. La validación del encargado de turno asegura que el alimento cumpla condiciones adecuadas antes de ser publicado.

- **Publicación del producto:** una vez validado, el gerente revisa el precio sugerido, define el horario de recojo y autoriza la publicación. El producto pasa de ser una posible merma a una oportunidad de recuperación económica.

- **Recojo físico-digital:** el cliente presenta su código QR en el módulo físico de recojo Sabor Compartido. El personal de atención valida la reserva, organiza los pedidos y realiza la entrega. Al mismo tiempo, el sistema actualiza el stock y el estado del producto.

- **Puntos de contacto y artefactos:** en esta fase intervienen la ficha digital de registro, el módulo de validación y publicación, el panel de reservas, el código QR, el cartel informativo y el módulo físico de recojo.

Figura 8 Registro y Validación / Sabor Compartido

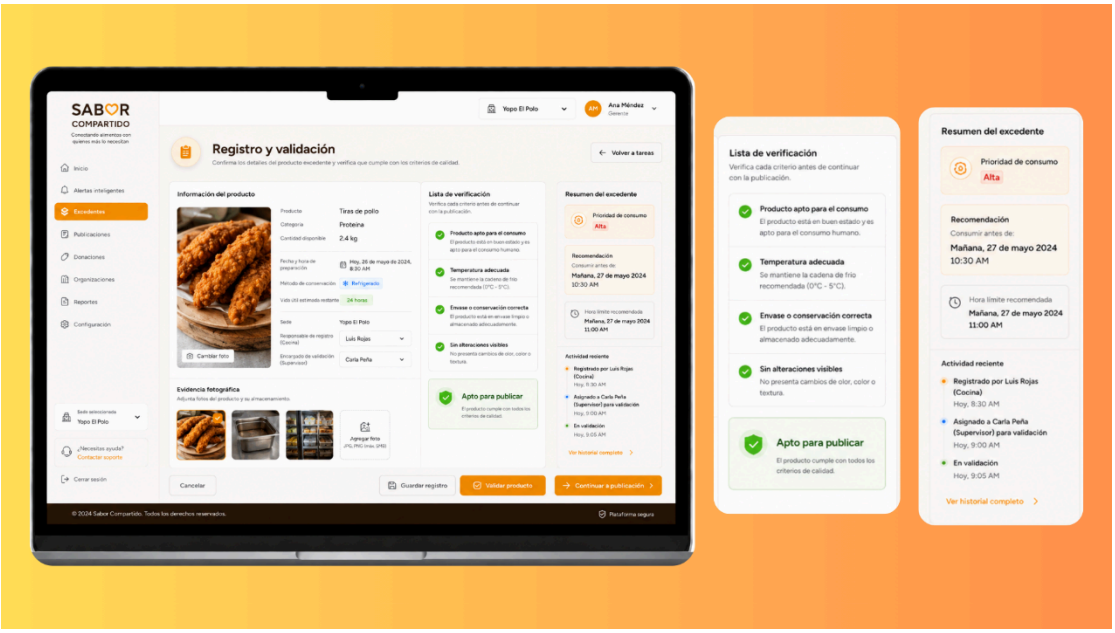


Figura 9 Publicación del excedente / Sabor Compartido

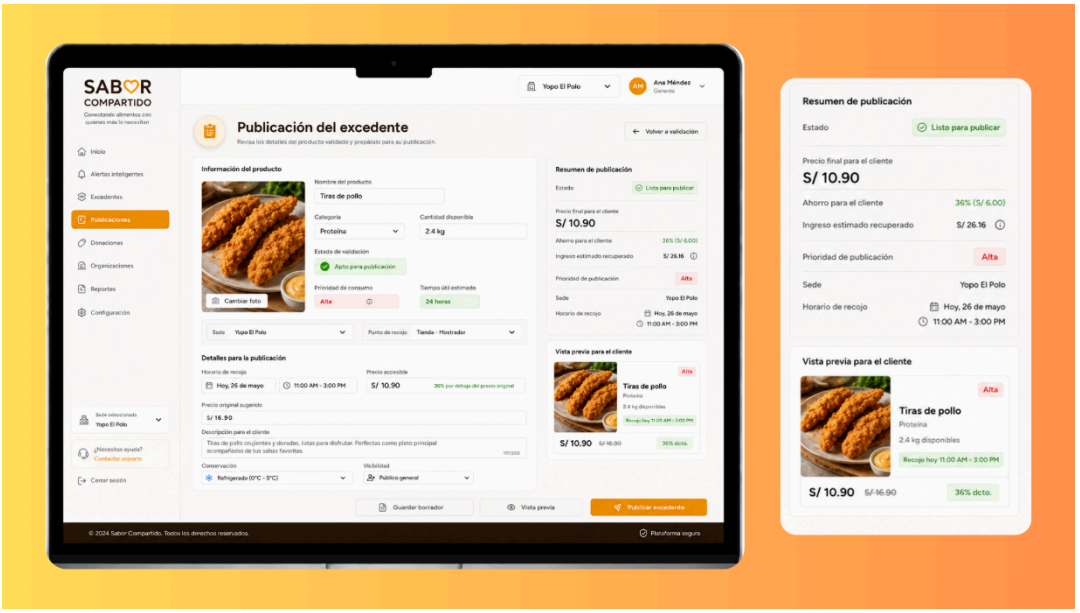


Figura 10 Reservas y recojos / Sabor Compartido

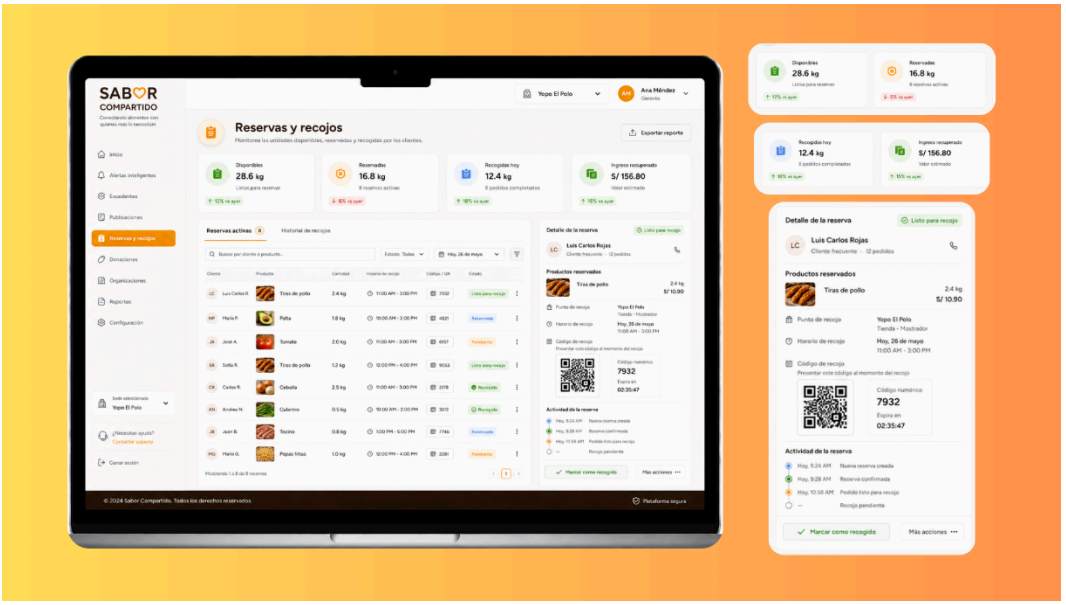


Figura 11 Entrega de pedido / Módulo físico



Esta fase representa el núcleo del servicio, porque conecta la operación interna del restaurante con la experiencia del cliente. Además, permite que los alimentos aptos lleguen a más personas de manera accesible, organizada y segura.

c. Fase de post-servicio: cierre, medición y mejora

Después del periodo de recojo, el gerente revisa el cierre de la publicación. En esta etapa consulta las unidades entregadas, el stock restante, los pedidos no recogidos y los ingresos recuperados.

- **Cierre de publicación:** el sistema actualiza automáticamente la información y genera un resumen digital que permite conocer el resultado de cada publicación.
- **Evaluación del impacto:** el gerente revisa el dashboard gerencial, donde puede observar la merma evitada, los alimentos aprovechados, los ingresos recuperados y el comportamiento de las reservas.
- **Mejora de futuras decisiones:** a partir de los datos obtenidos, la plataforma genera recomendaciones predictivas que ayudan a ajustar la producción y prevenir nuevos excedentes.

- **Puntos de contacto y artefactos:** en esta fase intervienen el resumen digital de cierre, el dashboard gerencial de impacto y el reporte predictivo con recomendaciones.

Figura 12 Cierre de publicación / Sabor Compartido

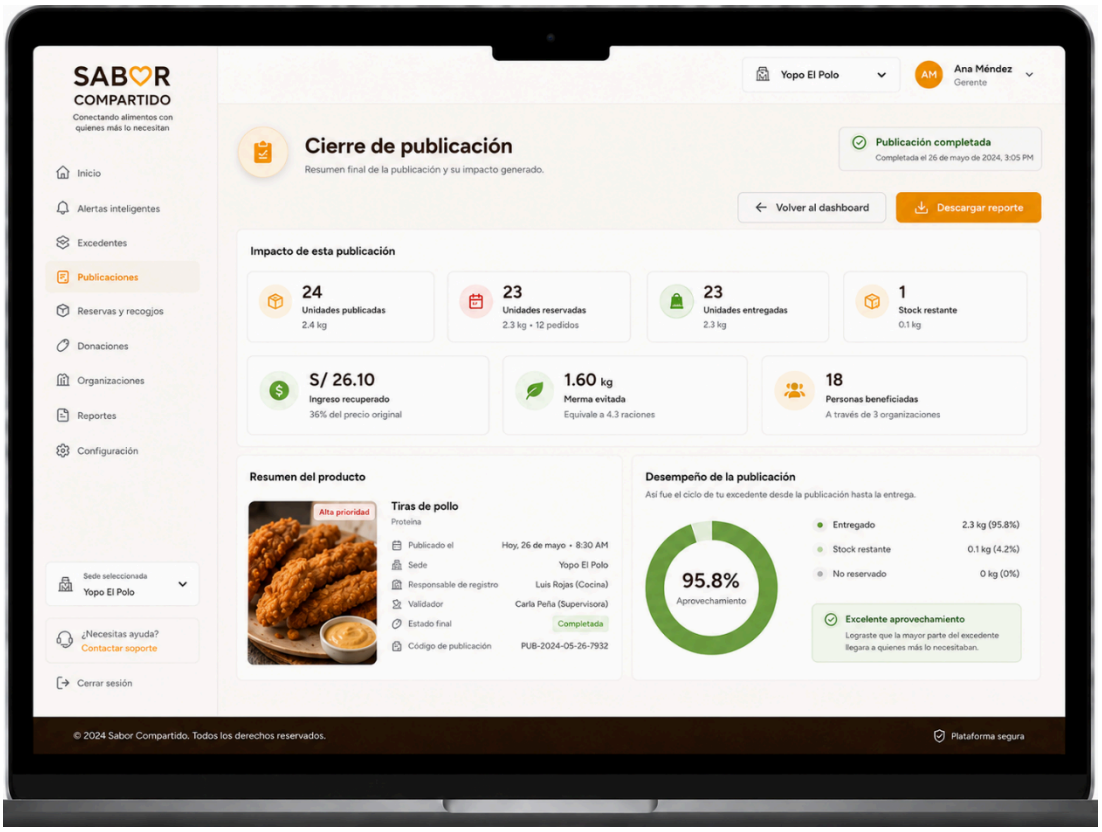


Figura 13 Dashboard Gerencial / Sabor Compartido



Esta última fase permite que el servicio no termine con la entrega del alimento, sino que genere información útil para la toma de decisiones. Así, Sabor Compartido contribuye a una gestión más eficiente, trazable y medible de los excedentes alimentarios.

En conjunto, el Blueprint evidencia que Sabor Compartido articula tres momentos clave: **anticipar, gestionar y evaluar**. Su valor está en integrar inteligencia artificial, coordinación operativa, validación del alimento, recojo físico y medición de impacto dentro de un mismo sistema de servicio.

2.3.2. Artefacto(s)

Para que **Sabor Compartido** funcione como un servicio completo, se requiere la integración de recursos físicos, digitales y tecnológicos. Estos artefactos permiten que la gestión del excedente no quede solo en una alerta, sino que pueda pasar por un proceso organizado de registro, validación, publicación, recojo y evaluación final.

a. Recursos físicos de la experiencia

Estos elementos permiten que el servicio tenga presencia dentro del restaurante y que el cliente pueda reconocer el punto donde se realiza el recojo.

- **Módulo físico de recojo:** Es el principal artefacto tangible de Sabor Compartido. Se ubica dentro de Yopo y funciona como el espacio donde se organizan los pedidos reservados, se valida la información del cliente y se realiza la entrega del alimento. Este módulo permite que el proceso de recojo sea visible, ordenado y controlado.
- **Señalética del módulo:** Incluye mensajes como “Recoge aquí tu pedido”, junto con la identidad visual de Sabor Compartido. Su función es orientar al cliente dentro del local y facilitar que identifique rápidamente el lugar de entrega.
- **Material de entrega:** Considera bolsas, empaques o identificadores de pedido que acompañan la entrega del producto. Estos recursos ayudan

a mantener una presentación adecuada y a diferenciar los pedidos gestionados mediante Sabor Compartido de la venta regular del restaurante.

b. Herramientas digitales de gestión

Estos artefactos permiten que el gerente y el equipo interno puedan controlar el proceso desde la plataforma.

- **Plataforma digital:** Es el espacio principal desde donde el gerente accede a Sabor Compartido, selecciona la sede Yopo El Polo y revisa la información del servicio.
- **Panel inteligente de alertas:** Permite detectar posibles excedentes antes de que se conviertan en merma. Para ello, analiza datos como cantidad disponible, rotación del producto y tiempo de aprovechamiento.
- **Módulo de asignación de tareas:** Ayuda al gerente a organizar al equipo, indicando qué colaborador debe registrar el excedente y quién debe validar el estado del alimento.
- **Ficha digital de registro:** Permite ingresar información del producto, como cantidad, hora de preparación, estado, conservación y fotografía. Este artefacto aporta orden y trazabilidad al proceso.
- **Módulo de validación y publicación:** Permite revisar si el alimento está apto, definir el precio, establecer el horario de recojo y autorizar su publicación.
- **Panel de reservas y seguimiento:** Muestra las unidades disponibles, reservadas, recogidas y pendientes, facilitando el control del stock durante el periodo de recojo.
- **Dashboard gerencial:** Presenta los resultados finales del servicio, como alimentos aprovechados, merma evitada, ingresos recuperados y recomendaciones para futuras decisiones de producción.

c. Soporte tecnológico del servicio

Estos recursos no siempre son visibles para el usuario, pero permiten que la plataforma funcione de manera continua y pueda escalar.

- **Alojamiento en la nube:** Permite almacenar la información de productos, usuarios, reservas, cierres e indicadores. Además, facilita que el servicio pueda ampliarse a otras sedes en el futuro.
- **Inteligencia artificial:** Apoya la detección y priorización de excedentes. También permite generar recomendaciones predictivas a partir de los resultados obtenidos.
- **Sistema de códigos QR:** Vincula la reserva digital con el recojo físico del pedido, permitiendo validar la entrega de manera rápida y ordenada.
- **Notificaciones automáticas:** Informan al gerente y al equipo sobre alertas, tareas asignadas, validaciones, reservas pendientes y cierre de publicaciones.

En conjunto, estos artefactos permiten que Sabor Compartido conecte la operación interna del restaurante con la experiencia física del cliente. Los recursos físicos hacen visible el servicio, las herramientas digitales ordenan la gestión y el soporte tecnológico permite anticipar, controlar y mejorar el aprovechamiento de excedentes alimentarios.

2.3.3. Experimentos

El proceso de experimentación de **Sabor Compartido** se desarrolló en dos momentos principales. Primero, se realizó una etapa de investigación exploratoria para comprender el contexto operativo de Yopo El Polo y la manera en que se gestionan actualmente la producción, la merma y los excedentes alimentarios. Luego, se realizó una validación del prototipo para evaluar la comprensión, utilidad e intención de uso de la propuesta.

a. Investigación exploratoria del contexto

En la primera etapa se realizaron entrevistas presenciales a **6 personas vinculadas a la operación de Yopo**, con el objetivo de conocer cómo se gestionan actualmente la producción, las ventas, los insumos y los productos que pueden convertirse en merma.

Estas entrevistas permitieron identificar que el problema no se relaciona únicamente con una mala proyección de ventas, sino con la dificultad para reaccionar a tiempo cuando existen alimentos con baja rotación o con un periodo limitado de aprovechamiento. También se reconoció que el gerente necesita información más clara para tomar decisiones rápidas, coordinar al equipo y reducir el impacto económico generado por el descarte.

A partir de estos hallazgos se construyeron herramientas como el arquetipo, el mapa de actores, el Customer Journey Map As Is y el mapa de interpretación. Estas permitieron ordenar la información recopilada y definir los principales puntos de dolor del actor central.

b. Validación del prototipo

En la segunda etapa se validó el prototipo mínimo viable de **Sabor Compartido** con 6 colaboradores de Yopo, con el objetivo de conocer si el flujo del servicio era comprensible y si la propuesta podía aportar a la gestión de excedentes alimentarios dentro del restaurante.

Durante la validación se explicó el recorrido del servicio, desde el ingreso a la plataforma y la revisión de alertas inteligentes, hasta el registro, validación, publicación, recojo y evaluación final. Asimismo, se recogió retroalimentación sobre la claridad del flujo, la utilidad de las funciones y la integración del módulo físico de recojo dentro de la operación.

Figura 14 Prototipo mínimo viable

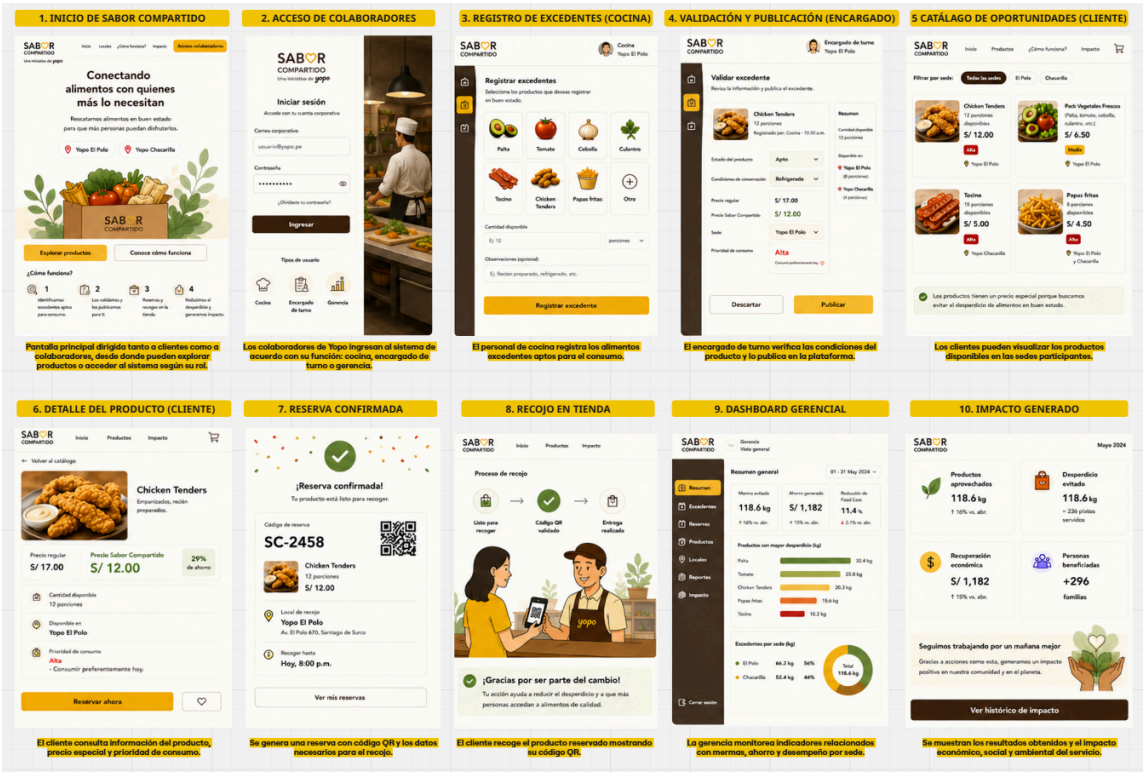
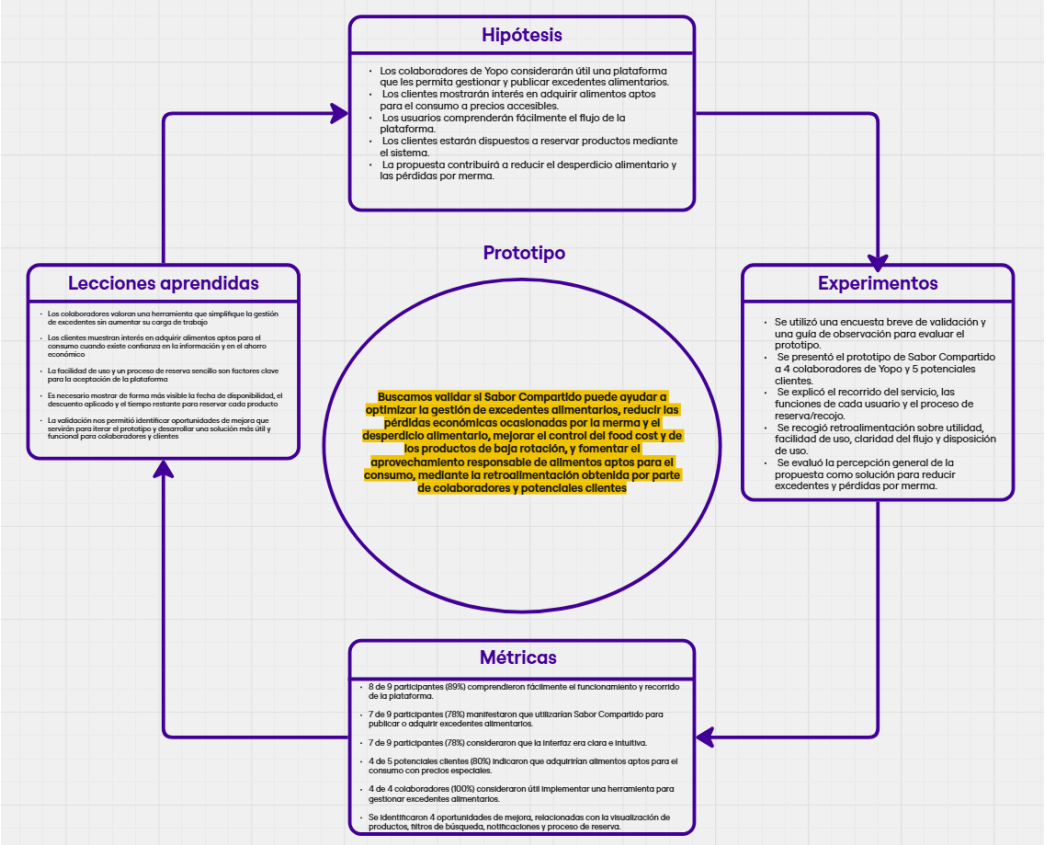


Figura 15 Experimentación Ágil



El cuadro de validación permitió organizar el experimento a partir de cuatro elementos principales: hipótesis, experimento, métricas y lecciones aprendidas. En las hipótesis se planteó que los colaboradores consideran útil una plataforma para gestionar excedentes, comprenderán fácilmente el flujo y percibirán la propuesta como una alternativa para reducir la merma. En el experimento se presentó el prototipo, se explicó el recorrido del servicio y se recogieron opiniones mediante los instrumentos de validación, logrando entrevistar a 5 usuarios y realizar 20 encuestas a usuarios. Finalmente, las métricas y aprendizajes permitieron identificar qué aspectos del prototipo funcionaban correctamente y qué elementos debían mejorarse para futuras iteraciones.

c. Aprendizajes obtenidos

La experimentación permitió confirmar que Sabor Compartido responde a una necesidad real dentro de la operación del restaurante. Los colaboradores

valoraron que la propuesta ayude a ordenar la gestión de excedentes y a reducir la carga operativa mediante un flujo más claro de responsabilidades.

También se identificó que la plataforma debe mostrar de manera sencilla la información más importante del alimento, como cantidad disponible, estado, tiempo de aprovechamiento y responsable asignado. Asimismo, se reconoció la importancia de que el módulo físico de recojo esté bien señalizado para evitar confusiones durante la entrega.

En conjunto, los experimentos permitieron ajustar la propuesta y reforzar su enfoque físico-digital. La validación evidenció que Sabor Compartido no solo funciona como una plataforma, sino como un servicio que conecta la operación interna del restaurante con el aprovechamiento responsable de alimentos aptos antes de su descarte.

III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

En conclusión, el proyecto realizado nos permitió reconocer que la merma en Yopo El Polo no aparece solo por errores en la proyección de ventas, sino también por la dificultad de actuar a tiempo cuando quedan alimentos aptos que no se vendieron durante el turno. Esta situación afecta económicamente al restaurante y genera el descarte de productos que aún podrían aprovecharse.

A partir de la investigación, se identificó que el gerente necesita una herramienta que le ayude a anticipar estos casos, organizar mejor al equipo y tomar decisiones con información más clara. Por ello, **Sabor Compartido** responde a una necesidad real dentro de la operación del restaurante.

La propuesta plantea una solución físico-digital que permite detectar posibles excedentes, registrar y validar el alimento, publicarlo, organizar su recojo y revisar los resultados obtenidos. De esta manera, el servicio no funciona solo como una plataforma para vender productos con descuento, sino como un sistema que ayuda a gestionar mejor los alimentos antes de que se conviertan en merma.

Uno de los aportes más importantes del proyecto es el uso de inteligencia artificial para identificar productos en riesgo y apoyar al gerente en la toma de decisiones. Esto permite que la gestión sea más preventiva, ordenada y útil para futuras decisiones de producción.

Finalmente, **Sabor Compartido** contribuye al **ODS 2: Hambre Cero**, especialmente porque facilita que alimentos aptos puedan llegar a más personas mediante precios accesibles. Además, genera beneficios para el restaurante al reducir pérdidas, para los clientes al ofrecer una alternativa económica y para el entorno al disminuir el desperdicio alimentario.

2.2. Recomendaciones

Se recomienda iniciar la implementación de **Sabor Compartido** mediante un piloto en Yopo El Polo. Esto permitiría probar el servicio con una cantidad limitada de productos y horarios definidos, sin afectar de forma brusca la operación diaria del restaurante. También se recomienda capacitar al gerente y al equipo del restaurante para que cada persona tenga claro su rol dentro del proceso. Esto es importante para que el registro, la validación, la publicación y la entrega de los alimentos se realicen de forma ordenada.

Asimismo, es necesario establecer criterios claros sobre qué alimentos pueden publicarse, cuánto tiempo pueden estar disponibles y en qué condiciones deben conservarse. Esto ayudará a que el servicio sea seguro y confiable tanto para el restaurante como para los clientes.

En cuanto a la plataforma, se recomienda seguir mejorando la visualización de productos, las notificaciones, el estado de las reservas y el dashboard gerencial. Estos ajustes permitirán que el sistema sea más fácil de usar y más útil para la toma de decisiones.

Por último, si el piloto obtiene buenos resultados, **Sabor Compartido** podría aplicarse en otras sedes de Yopo y, más adelante, adaptarse a otros restaurantes que también enfrenten problemas de merma y desperdicio alimentario.

IV. Referencias Bibliográficas

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (2024). *Índice de desperdicio de alimentos 2024*. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Ministerio de Agricultura y Riego. (2020). *Decreto Supremo N.° 003-2020-MINAGRI, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.° 30988, Ley que promueve la reducción y prevención de pérdidas y desperdicios de alimentos*. Gobierno del Perú.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, & Organización Mundial de la Salud. (2023). *Principios generales de higiene de los alimentos: CXC 1-1969*. Codex Alimentarius.

V. Anexos

4.1. Anexo 1: Entrevista Exploratoria

Se realizó la entrevista con el fin de conocer cómo se gestiona la producción, la merma y los excedentes alimentarios en el restaurante Yopo El Polo.

a. Preguntas

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades dentro de la operación del negocio?
- ¿Qué tipo de productos o alimentos ofrecen principalmente?
- ¿Cómo estiman la cantidad de alimentos que deben preparar diariamente?
- ¿Qué factores consideran al momento de planificar la producción de alimentos?
- ¿Cuáles son los horarios o días de mayor y menor demanda?
- ¿Qué productos tienen mayor rotación y cuáles suelen venderse con menor frecuencia?
- ¿Qué alimentos o productos suelen desperdiciarse o no venderse con mayor frecuencia? ¿A qué se debe?
- ¿En qué momento del proceso suelen generarse más desperdicios de alimentos? Por ejemplo: durante el almacenamiento, la preparación o la venta.
- ¿Llevan algún registro o control de los alimentos que se desperdician? Si es así, ¿cómo realizan este seguimiento?
- ¿Qué sucede actualmente con los alimentos que no se venden o sobran al final del día?
- ¿Qué obstáculos o dificultades enfrentan al intentar reducir el desperdicio de alimentos?

- ¿Podría contarnos alguna situación frecuente en la que se genere desperdicio dentro del local?

- ¿De qué manera impacta el desperdicio de alimentos en la operación diaria del negocio?

- ¿Han implementado alguna estrategia para reducir el desperdicio de alimentos? Si es así, ¿cuál ha sido y cómo fue la experiencia?

- ¿Qué sucede cuando un producto tiene pocas probabilidades de venderse o está próximo a perder vigencia para la venta?

- ¿Cómo impacta el desperdicio de alimentos en los costos o la rentabilidad del negocio?

- Si pudiera implementar una solución para reducir el desperdicio de alimentos, ¿cómo le gustaría que funcionara?

- ¿Qué aspectos considera que debería tener una solución para que realmente sea útil dentro de la operación diaria?

- ¿Qué beneficios tendría para el negocio reducir significativamente el desperdicio de alimentos?

- ¿Qué necesitarían para poder dar un mejor uso a los alimentos que no llegan a venderse?

- ¿Estaría dispuesto a participar en iniciativas de donación o reaprovechamiento de alimentos?

- Desde su experiencia, ¿qué tan importante considera el problema del desperdicio de alimentos dentro de su local?

- Si pudiera cambiar una sola cosa para reducir el desperdicio de alimentos, ¿qué cambiaría?

- ¿Hay algún aspecto adicional o experiencia que le gustaría compartir sobre este tema?

b. Resultados sintetizados

- Los entrevistados tienen cargos relacionados con la gestión del restaurante, como gerente, gerente de turno y gerente de restaurante.

- Sus principales responsabilidades se relacionan con supervisar la operación diaria, asegurar la calidad de los productos, controlar la inocuidad de los alimentos, manejar al equipo y dar seguimiento a los desperdicios.

- Los productos ofrecidos se basan principalmente en pollo frito, tenders y preparaciones complementarias como guacamole, pico de gallo, tomate, papas, tocino y otros insumos usados durante el servicio.

- La cantidad de alimentos que se prepara diariamente se estima mediante históricos de venta, proyecciones de consumo, tablas de producción, Power BI y registros de semanas anteriores.

- Para planificar la producción se consideran factores como la venta proyectada, el consumo histórico, la rotación de productos, el día de la semana, los horarios de mayor demanda y el comportamiento de ventas recientes.

- Los horarios de mayor demanda suelen concentrarse durante el almuerzo y la cena. Algunos entrevistados mencionaron mayor movimiento entre la 1:00 p. m. y 3:00 p. m., y entre la 7:30 p. m. y 9:00 p. m. También se identificó mayor demanda de jueves a domingo y fines de semana.

- Los productos con mayor rotación son los tenders, el pollo frito y productos principales de la carta. Los productos con menor rotación suelen ser sándwiches, postres, bebidas o vegetales, dependiendo del local.

- Los alimentos que suelen desperdiciarse con mayor frecuencia son productos de vida útil corta o preparaciones del día, como guacamole, pico de gallo, tomate, tocino, papas fritas y tenders.

- Los desperdicios suelen generarse después de las horas de mayor demanda, al final del día, durante la preparación o durante la venta,

especialmente cuando hay errores en pedidos, sobreproducción o baja rotación de ciertos productos.

- Los entrevistados indicaron que sí llevan registros de merma o desperdicio. Estos controles se realizan mediante hojas de desecho, sistemas internos, caja, Power BI, plataformas de seguimiento o registros por turno.

- Los alimentos que no se venden o sobran al final del día generalmente se desechan, principalmente por criterios de inocuidad, vida útil corta o porque no se puede garantizar su conservación después de salir del local.

- Entre las principales dificultades para reducir el desperdicio se mencionó la venta impredecible, la sobreproducción, los errores de preparación, la falta de entrenamiento del equipo y el riesgo de quedarse sin producción si se reduce demasiado la cantidad preparada.

- El desperdicio de alimentos impacta directamente en el *food cost*, la rentabilidad del negocio y el cumplimiento de los presupuestos diarios o mensuales de merma.

- Algunas estrategias aplicadas para reducir la merma son el seguimiento de ventas históricas, el control por turnos, el pesaje de producción, la venta sugestiva, la capacitación del equipo y el registro de desperdicios.

- Cuando un producto tiene pocas probabilidades de venderse, se intenta impulsar su venta. Sin embargo, si no se vende dentro del tiempo permitido, se desecha.

- Los entrevistados consideran que una solución útil debería ayudar a mejorar la comunicación, facilitar el control digital, mostrar información más exacta, apoyar la planificación y permitir una mejor coordinación del equipo.

- Reducir el desperdicio permitiría controlar mejor el *food cost*, mejorar la rentabilidad, evitar pérdidas económicas y hacer más eficiente la operación del restaurante.

🎬 Algunos entrevistados mostraron disposición hacia iniciativas de donación o reaprovechamiento, aunque también señalaron preocupaciones relacionadas con la conservación de los alimentos y la cadena de frío.

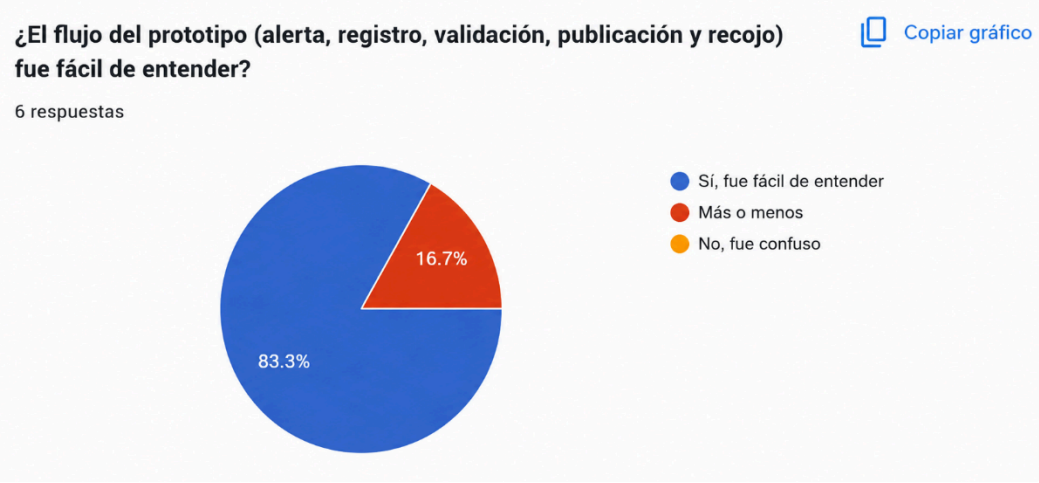
🎬 El problema del desperdicio fue considerado importante dentro de la operación, ya que afecta los costos, la eficiencia del equipo y la rentabilidad del negocio.

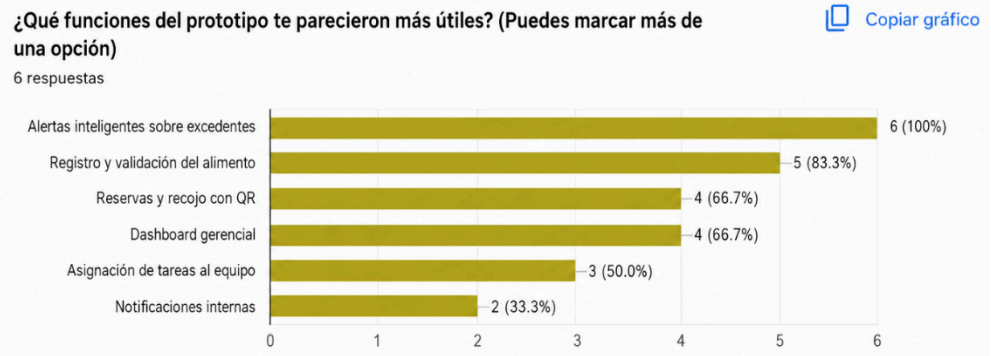
🎬 Como principales cambios para reducir el desperdicio, los entrevistados mencionaron mejorar la capacitación, fortalecer la comunicación, tener mejores reportes, reforzar el control del sistema y conocer con mayor precisión cuánto se venderá de cada insumo.

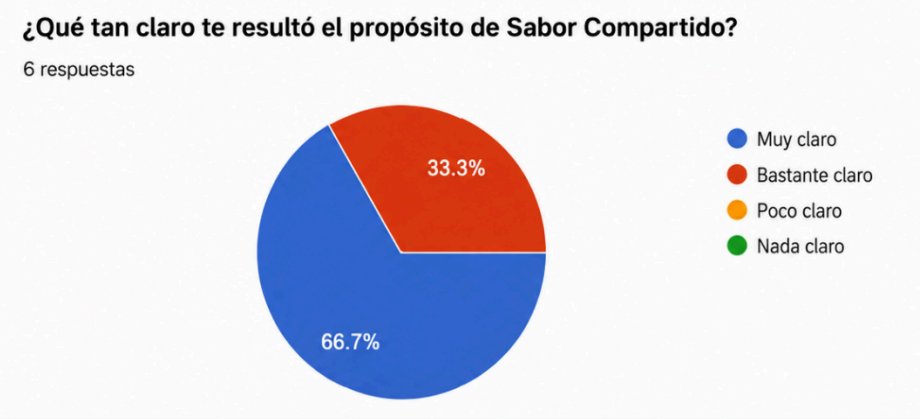
4.2. Anexo 2: Validación de PMV

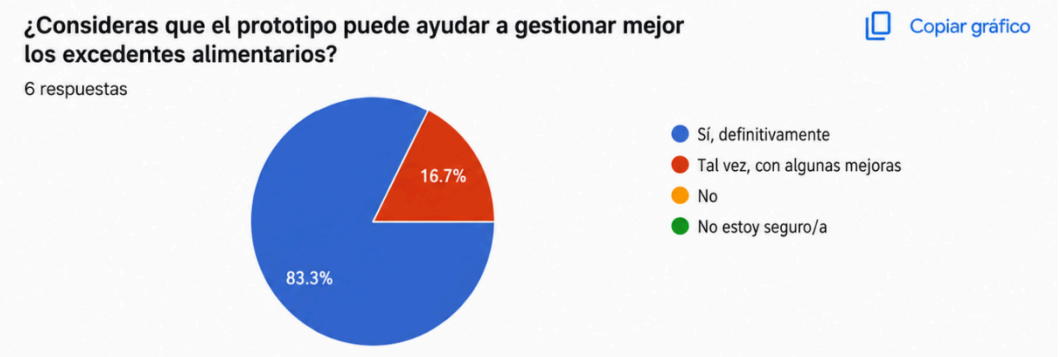
a. Resultado de encuestas






¿Qué funciones del prototipo te parecieron más útiles? (Puedes marcar más de una opción)
Copiar gráfico
6 respuestas
Alertas inteligentes sobre excedentes
Registro y validación del alimento
Reservas y recojo con QR
Dashboard gerencial
Asignación de tareas al equipo
Notificaciones internas
6 (100%)
5 (83.3%)
4 (66.7%)
4 (66.7%)
3 (50.0%)
2 (33.3%)
0
1
2
3
4
5
6


¿Qué tan claro te resultó el propósito de Sabor Compartido?
6 respuestas
33.3%
66.7%
Muy claro
Bastante claro
Poco claro
Nada claro


¿Consideras que el prototipo puede ayudar a gestionar mejor los excedentes alimentarios?
Copiar gráfico
6 respuestas
16.7%
83.3%
Sí, definitivamente
Tal vez, con algunas mejoras
No
No estoy seguro/a

¿Alguna sugerencia o comentario sobre el prototipo?

Copiar gráfic

6 respuestas

La idea es buena, aunque habría que probarla en horas de baja rotación para ver si realmente ayuda a reducir la merma

A mí me pareció claro el flujo, pero sí sería mejor simplificar algunos pasos para que no quite tiempo en operación

Las alertas y el dashboard serían de las funciones más útiles porque ayudarían a priorizar y hacer seguimiento

Sería importante que la publicación muestre mejor el estado del producto, la hora y el tiempo disponible

El módulo con QR ordena la entrega, aunque habría que validar que no genere demoras en hora punta

Sí podría funcionar, pero el equipo tendría que conocer bien el sistema para aprovecharlo mejor