

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON GUÍA EN LA ISO 9001:2015 PARA UN RESTAURANTE DE GUAYAQUIL

PROBLEMA

Asaderos "El Chavito", a raíz de la declaratoria de emergencia por COVID 19, suspendió la atención en su local ubicado en la ciudad de Guayaquil e incursionó en el servicio de "Delivery", donde se evidenció variaciones en las ventas, sin embargo los clientes han reportado quejas acerca de los productos y servicios que ofrece.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de calidad, para un restaurante ubicado en la ciudad de Guayaquil, empleando como guía los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción de los clientes.

PROPUESTA

Se presenta como solución un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de los requisitos propuestos por la norma.

Dentro de los Beneficios que este Sistema de Gestión de Calidad puede aportar al negocio se tienen los siguientes:

- Reducción de la insatisfacción del cliente
- Fortalecerá los procesos principales del negocio.
- Ayudará a gestionar las no conformidades que se presenten en los procesos productivos.
- Permitirá a la gerencia del negocio tomar decisiones efectivas.
- Fomentará una cultura de mejora continua dentro del negocio.



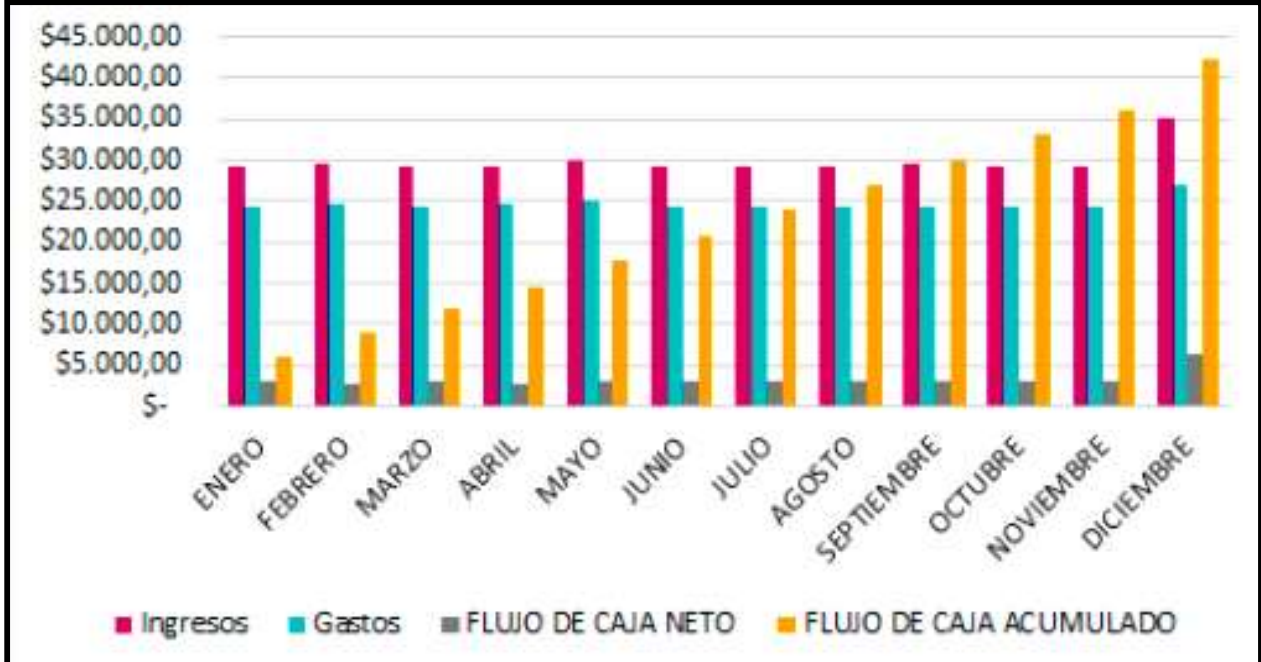
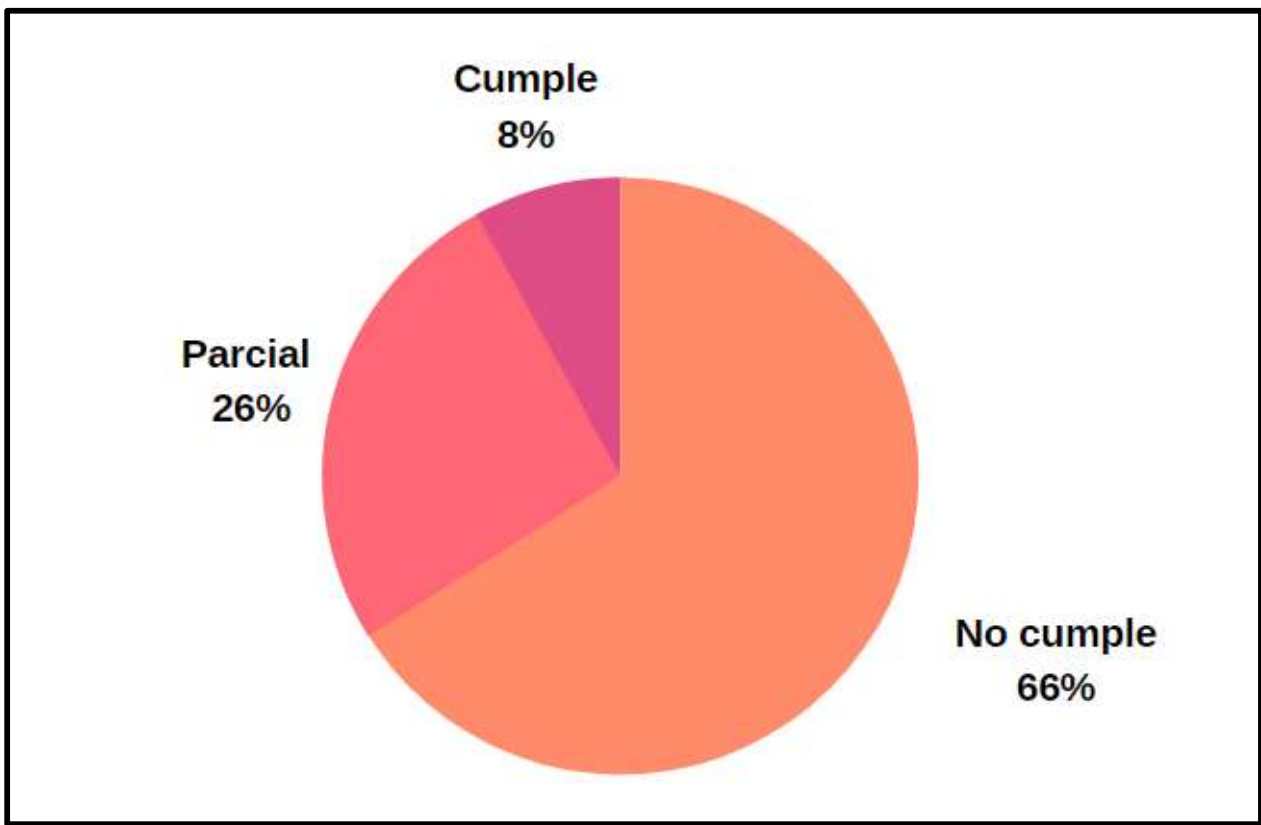
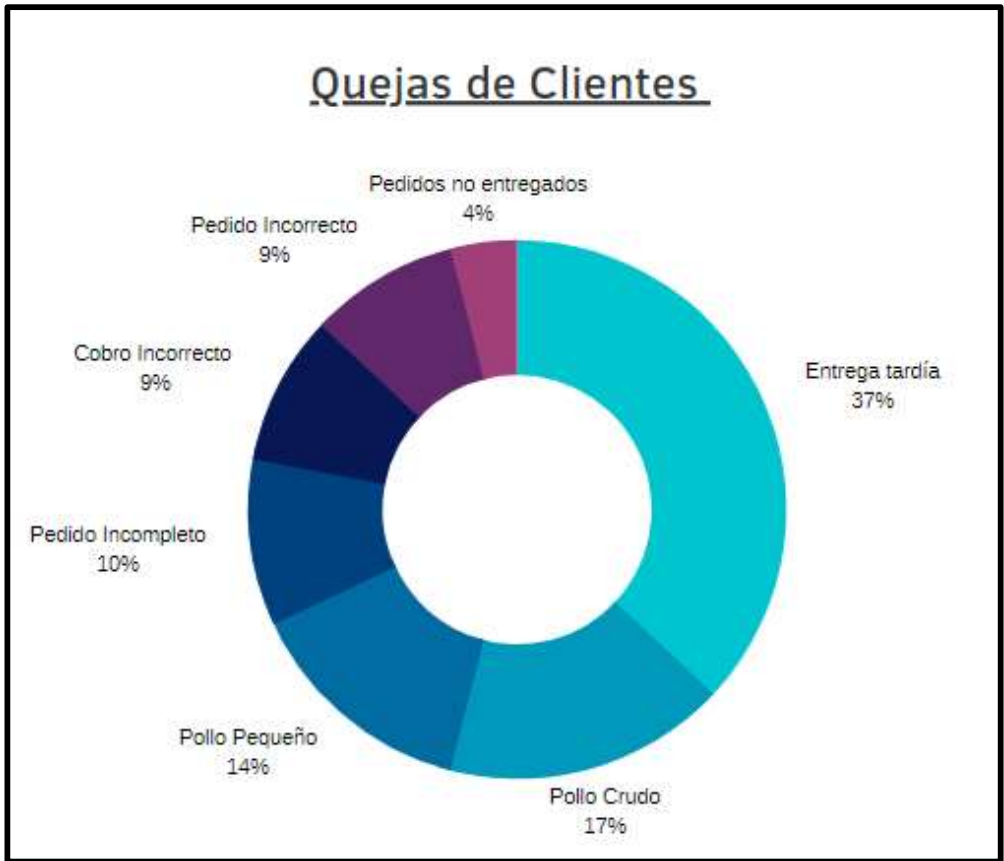
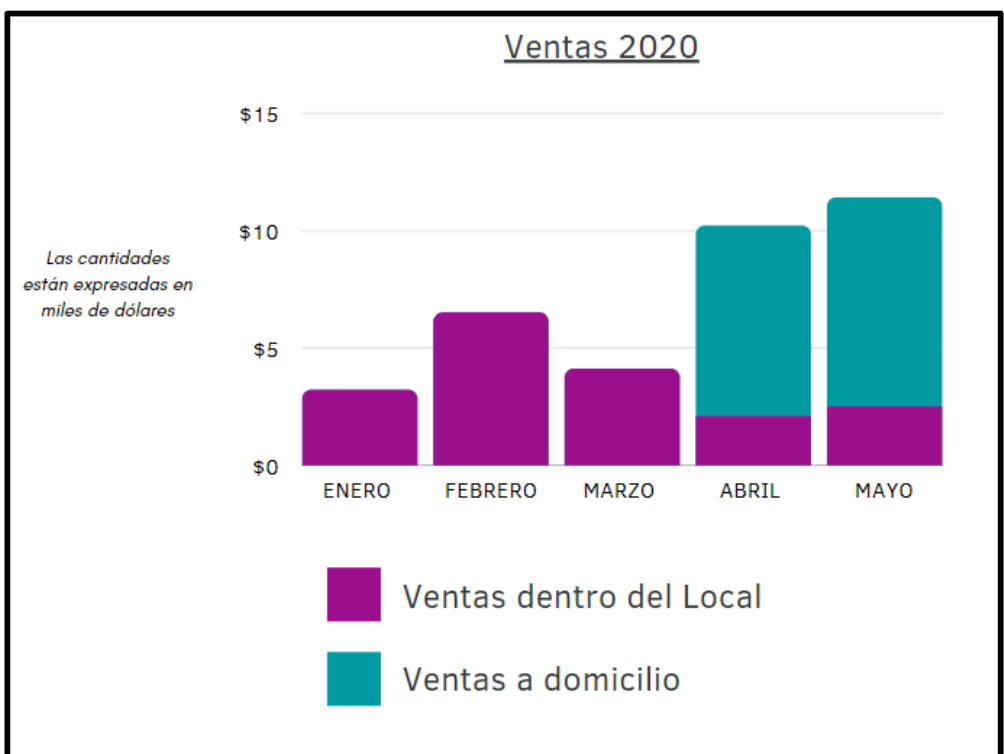
RESULTADOS

Se evidenció a través de las encuestas realizadas a los clientes, el diagrama de Ishikawa y con la evaluación de Cumplimiento de Requisitos de Norma ISO 9001:2015 que “Asaderos el Chavito” está por debajo del 10%, demostrando así que no poseen una gestión de calidad, generando problemas como insatisfacción de los clientes, además de conflictos dentro del negocio. Por tanto, para solventar estas deficiencias se documentó un Manual de Calidad, con el objetivo de manifestar la competencia del negocio para brindar un servicio y productos que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes; a través de la implementación, documentación y mejora continua de los procesos asociados al SGC. Costo estimado de Implementación = \$3800. Considerando levantamiento de Implementación, Documentación de SGC y capacitación al personal del negocio.

CONCLUSIONES

- Se ha logrado diseñar un SGC, considerando que, pese al contenido extenso de la norma, se abordaron todos los requisitos presentes y se planteó un manual de Calidad completo.
- El diagnóstico inicial permitió determinar que el negocio no contaba con la documentación requerida por la norma, lo cual, estableció el punto de partida para la elaboración del Manual de Calidad.

- El diagnóstico inicial permitió determinar que el negocio no contaba con la documentación requerida por la norma, lo cual, estableció el punto de partida para la elaboración del Manual de Calidad.
- Desde el punto de vista de procesos, con el manual se pudo aplicar mejoras en los procesos del negocio con el fin de adecuarlos a la norma ISO.



Flujo de Caja Proyectado (Mensual 2020).