

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LOCOCINO RESTOBAR

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER GARY ELIMELECH CALDERÓN GUAYLUPO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2018

RESUMEN

El presente proyecto titulado Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos para Mejorar la Calidad del Servicio de Lococino Restobar; tiene como objetivo identificar cómo la implementación de un sistema de gestión por procesos influirá en mejorar la calidad del servicio de Lococino Restobar.

Se propondrán las mejoras del caso a fin de mejorar la calidad del servicio de la empresa. Para ello, se desarrolla la propuesta de mejora en donde se ejecuta la identificación de los procesos actuales del negocio para lo cual se desarrolla el diagrama de flujo de cada uno y se elabora el Manual de Procedimientos. Posterior a ello, se plantean los procesos mejorados, para lo cual se desarrolla el mejoramiento de estos y se desarrolla la propuesta de indicadores de gestión para cada uno de los procesos. Se concluye que la metodología ayudaría a cumplir los objetivos propuestos dado que permite identificar y analizar la situación actual de los procesos de Lococino Restobar, identificando las relaciones existentes entre los procesos operativos que tienen influencia directa sobre la calidad del servicio, se podría definir las oportunidades de los procesos a fin de mejorar la calidad de servicio a fin de contar con acciones de mejora sobre los procesos para incrementar la calidad del servicio de Lococino Restobar, la implementación de un Manual que le permitiría documentar de manera coherente los procesos de la organización y se establece un proceso de control de calidad del producto en donde se buscaría controlar el sistema implementado revisando los indicadores creados estableciendo controles en los procesos a fin de evitar la pérdida de la calidad de servicio en Lococino Restobar permitiendo decir que al implementar un Sistema de Gestión por Procesos, permitiría a la empresa mejorar la calidad del servicio y realizaría un mejoramiento continuo en sus procesos.

PALABRAS CLAVES

Gestión, Procesos, Satisfacción del Cliente, Calidad y Servicio