

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 4: Caso de estudio: Panadería "El Pan Dorado"

La panadería "El Pan Dorado" es un negocio familiar que ha estado operando durante 20 años. Recientemente, han notado una disminución en las ventas y un aumento en las quejas de los clientes. La gerencia ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad y quiere comenzar por crear un mapa de procesos para entender mejor sus operaciones.

Tarea para los estudiantes:

1. Identificar los procesos clave de la panadería (por ejemplo, compra de ingredientes, producción de pan, venta, etc.)
2. Clasificar estos procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.
3. Crear un mapa de procesos visual que muestre la interrelación entre estos procesos.
4. Identificar los puntos críticos donde pueden ocurrir problemas de calidad.
5. Proponer mejoras basadas en el análisis del mapa de procesos.

Guía paso a paso:

1. Identificar los procesos clave:

Los estudiantes deben hacer una lista de todas las actividades importantes que ocurren en la panadería.

Pueden realizar una "lluvia de ideas" u observar videos del funcionamiento de una panadería para obtener esta información.

2. Clasificar los procesos:

Estratégicos: Procesos de planificación y dirección (ej. planificación del menú, estrategia de marketing).

Operativos: Procesos que generan el producto o servicio (ej. elaboración del pan, atención al cliente).

De apoyo: Procesos que sustentan los operativos (ej. mantenimiento de equipos, gestión de recursos humanos).

3. Crear el mapa de procesos visual:

Usar un software de diagramación o simplemente papel y lápiz.

Colocar los procesos estratégicos en la parte superior.

Los procesos operativos en el centro, siguiendo un flujo lógico.

Los procesos de apoyo en la parte inferior.

Conectar los procesos con flechas para mostrar sus interrelaciones.

4. Identificar puntos críticos:

Analizar cada proceso y determinar dónde podrían surgir problemas de calidad.

Marcar estos puntos en el mapa (por ejemplo, con un asterisco o un color diferente).

5. Proponer mejoras:

Basándose en el análisis del mapa, sugerir cambios para optimizar los procesos.

Considerar la eliminación de pasos innecesarios, la combinación de procesos o la adición de controles de calidad.