

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 16: 8.1 y 8.2

Título del caso: Desarrollo de un nuevo servicio de catering corporativo

Descripción del caso

La empresa "**Sabor Ejecutivo**", especializada en servicios de catering, ha decidido expandir su portafolio ofreciendo servicios para eventos corporativos grandes. El objetivo es garantizar la satisfacción del cliente y cumplir con las normativas de calidad, desde la identificación de requisitos hasta la planificación y control operacional del servicio.

El cliente principal ha solicitado un evento de catering para 500 personas que incluya:

- Un menú personalizado con opciones vegetarianas y tradicionales.
- Cumplimiento con normativas locales de manipulación de alimentos.
- Entrega y montaje en un lugar remoto en horarios estrictos.
- Presupuesto limitado con calidad garantizada.

Objetivos del taller

1. Aplicar los conceptos de **planificación operacional (8.1)** en un caso práctico para garantizar la calidad del servicio.
2. Determinar y documentar los **requisitos de productos y servicios (8.2)** con base en las necesidades del cliente.
3. Generar evidencia práctica que demuestre el cumplimiento de ambos puntos.

Etapas del taller

1. Actividad 1: Identificación de requisitos (8.2)

Objetivo:

Identificar y documentar los requisitos necesarios para desarrollar el servicio solicitado por el cliente.

Instrucciones:

1. Analizar el caso y responder:
 - ¿Cuáles son los requisitos funcionales, legales, reglamentarios y de desempeño?
 - ¿Cuál es la fuente de cada requisito?
2. Documentar los requisitos en una tabla como la siguiente:

Formato: Tabla de requisitos

Tipo de requisito	Descripción	Fuente del requisito
Funcional	Menú para 500 personas con opciones vegetarianas	Especificaciones del cliente
Legal y reglamentario	Cumplir con normativas locales de manipulación de alimentos	Regulación alimentaria local
Desempeño	Entrega puntual y montaje completo en 2 horas	Contrato firmado
Económico	Cumplir con el presupuesto establecido	Reunión inicial con el cliente

2. Actividad 2: Planificación y control operacional (8.1)

Objetivo:

Desarrollar un plan operacional que permita cumplir con los requisitos identificados.

Instrucciones:

1. Cada grupo debe crear un plan que incluya:
 - Recursos necesarios (personal, materiales, equipos).
 - Procesos operativos clave (preparación, transporte, montaje).
 - Controles para garantizar la calidad en cada etapa.
2. Usar el siguiente formato para documentar el plan:

Formato: Plan operacional

Actividad	Recursos necesarios	Control de calidad	Evidencia
Preparación de alimentos	Cocina, ingredientes frescos	Inspección visual y pruebas de sabor	Checklist de control de calidad

Productos esperados:

- Un plan operacional documentado que contemple actividades, recursos, controles y evidencias.