

RESUMEN

El siguiente proyecto fue desarrollado como partes de una serie de iniciativas para potenciar las diferentes áreas de la empresa FerryAuto S.A., empresa ubicada en la ciudad de Quito y que se dedica principalmente a la compra y venta de artículos de ferretería y aditivos para automóviles, FerryAuto tiene más de 15 años en el mercado de Quito y ha logrado mantener sus clientes gracias a la buena relación que mantiene con sus clientes y sus proveedores, manteniendo la calidad de sus productos y precios acorde al mercado, junto con una rápida atención. Cabe mencionar que dentro de las iniciativas se planteó el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basada en procesos, para lo cual se trabajó en levantamiento de procesos, procedimiento, políticas, y estándares; esta información permitirá tener una visión clara de la forma en que interactúan las diferentes áreas, para que dejen de trabajar de forma aislada y busquen un beneficio común; permitiendo la inclusión de indicadores y objetivos claros dejando así la base para futuros proyectos de mejora continua. El objetivo de FerryAuto S.A. es claro en el sentido de ser una empresa referente en la ciudad a lo que respecta a satisfacción del cliente, siendo este su pilar para garantizar su operatividad y subsistencia.

PALABRAS CLAVE:

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
- **PROCESOS**
- **SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

ABSTRACT

The following project was developed as part of a series of initiatives to enhance the different areas of the company FerryAuto SA, a company located in the city of Quito and which is mainly engaged in the purchase and sale of hardware and car additives, FerryAuto He has been in the Quito market for more than 15 years and has managed to maintain his clients thanks to the good relationship he has with his clients and his suppliers, maintaining the quality of his products and prices according to the market, along with rapid attention. It is worth mentioning that within the initiatives the development of a process-based quality management system was raised, for which work was carried out in process, procedure, policy, and standards survey; This information will allow us to have a clear vision of the way in which the different areas interact, so that they stop working in isolation and seek a common benefit; allowing the inclusion of clear indicators and objectives, leaving the basis for future continuous improvement projects. The objective of FerryAuto S.A. It is clear in the sense of being a reference company in the city with regard to customer satisfaction, this being its pillar to guarantee its operation and subsistence.

KEY WORD:

- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**
- **PROCESSES**
- **CUSTOMER SATISFACTION**