



FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS TRANSPORTES CAJAMARCA SAC PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
Bach. KARIN MALCA BECERRA

ASESOR:
Ing. JIMY FRANK OBLITAS CRUZ

CAJAMARCA – PERÚ
2013

COPYRIGHT ©2013by KARIN
MALCA BECERRA Todos los
derechos reservados

LISTA DE ABREVIACIONES

En esta sección se recopilan y definen las principales abreviaturas usados durante el desarrollo del presente proyecto de investigación.

- CC: Control de Calidad
- CC: Coordinador del SGC.
- CHO: Chofer
- CO: Coordinador de Operaciones
- COR: Coordinador de Ruta
- CSGC: Comité del SGC.
- GA: Gerente de Administración.
- GG: Gerente General.
- GO: Gerente de Operaciones.
- ISO: Organización Internacional de Normalización.
- MC: Multiservicios Cajamarca
- MOF: Manual de organización y Funciones
- MTC: Ministerio de Transporte y Comunicaciones
- RED: Representante de la Dirección.
- SAC/P: Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- SR: Supervisor de Ruta
- SSO: Supervisor de Operaciones

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general el Diseño e Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el servicio de transporte de carga pesada de la empresa Multiservicios Transportes Cajamarca SAC para incrementar el nivel de satisfacción del cliente interno, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes externos. Para ello se realizó un análisis de la situación actual a base de los requisitos de la norma ISO901:2008 en el área de transporte de carga pesada a través de la observación directa, entrevistas y encuestas al personal que trabaja en dicha área, se realizó un análisis FODA con sus respectivas estrategias, en donde una de estas fue implementar un sistema de gestión de calidad, además una encuesta de satisfacción del cliente interno, luego se procedió a la realización del sistema de gestión de la calidad ya que cubre con la mayoría de los problemas encontrados en el diagnostico actual, obteniendo como resultados que los requisitos de la norma aumento en un 30.54% y la satisfacción del cliente interno aumento en un 21% y por último se proyectaron los costos generados para la implementación del sistema y posteriormente verificar la viabilidad del proyecto dando como resultado un índice de rentabilidad de 56.68 este indicador nos aduce que por cada sol invertido en este proyecto se genera una rentabilidad de 55.68 soles

ABSTRACT

the present study aimed General Design and Implementation of a quality management system based on ISO 9001:2008 in-service heavy cargo Multiservice Transport Company Cajamarca SAC to increase the level of internal customer satisfaction , in order to provide better service to external customers. For this purpose, an analysis of the current situation based on the requirements of the standard ISO901: 2008 in the area of heavy freight through direct observation, interviews and surveys to staff working in this area, we conducted a SWOT analysis with their respective strategies, where one of these was to implement a quality management system, and a survey of internal customer satisfaction, then proceeded to the performance management system covering quality and with most the problems encountered in current diagnosis, obtaining as a result that the requirements of the standard increased by 30.54% and increased internal customer satisfaction by 21% and finally generated projected costs for implementing the system and then verify viability of the project resulting in a rate of return of 56.68 this indicator we argue that for every sun invested in this project generates a return of 55.68 soles

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

EPÍGRAFE

AGRADECIMIENTO

LISTA DE ABREVIACIONES

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE TABLAS

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.1 Realidad Problemática
- 1.2 Formulación del Problema
- 1.3 Hipótesis
- 1.4 Objetivos
 - 1.4.1 Objetivo General
 - 1.4.2 Objetivos Específicos
- 1.4 Justificación
- 1.5 Tipo de Investigación
- 1.6 Diseño de la Investigación
- 1.7 Variables
- 1.8 Operacionalización de Variables

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

- 2.1 Antecedentes de la investigación
- 2.2 Bases Teóricas
 - 2.2.1 Calidad
 - 2.2.2 Sistema de Gestión
 - 2.2.3 Herramientas para la calidad
 - 2.2.4 Principios De La Gestión De Calidad
 - 2.2.5 Las normas ISO
 - 2.2.6 Familia De Normas ISO 9000
 - 2.2.7 La Norma ISO 9001:2008
 - 2.2.8 Contenido de la norma ISO 9001:2008
 - 2.2.9 Conceptos De Transporte Carga
- 2.3 Definición de Términos

CAPITULO III

METODOLOGÍA

- 3.1 Material de estudio
- 3.2 Técnicas, procedimientos e instrumentos
 - 3.2.1 De recolección de información

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 4.1 Diagnostico Situacional
 - 4.1.1 Información Referencial de la Empresa
 - 4.1.2 Información del Área de Estudio
 - 4.1.3 Resultado del Diagnóstico
 - 4.1.4 Propuestas de Mejora
- 4.2 Diseño de la Propuesta
 - 4.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.3 Presentación de la Propuesta (indicadores después de la propuesta)

CAPITULO V

ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD ECONÓMICA

- 5.1 Inversiones/Costos/Gastos Proyectados
- 2.2 Evaluación C/B: VAN, TIR, IR
- 6.1 Conclusiones
- 6.2. Recomendaciones

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

- ANEXO A. Análisis De La Situación Actual Respecto A La Norma ISO 9001:2008
- ANEXO B: Encuesta De Satisfacción Interna
- ANEXO C: Manual De La Calidad
- ANEXO D: Procedimientos Exigidos Por La Norma ISO 9001:2008
- ANEXO E: Registros
- ANEXO F: Manual Del Conductor
- ANEXO G: Resultado Final Al Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2008
- ANEXO H: Resultados De La Encuesta Final A Los Clientes Internos
- ANEXO I: Otros Anexos

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Modelo de Diagrama de Ishikawa
- Figura 2. Modelo de Sistema de Gestión de Calidad Basado en Procesos
- Figura 3. Logo de la Empresa
- Figura 4. Organigrama MC TRANSPORTES SAC
- Figura 5. Maquinaria, equipos y herramientas
- Figura 6. Servicios que Ofrece
- Figura 7. Resultado del Diagnóstico Respecto a la Norma ISO 9001
- Figura 8. Política de la Calidad
- Figura 9. Objetivos de la Calidad
- Figura 10. Plan de implementación
- Figura 11. Cumplimiento finales de los Requisitos de la Norma ISO 9001
- Figura 12. Comparación De la Norma Antes y Después
- Figura 13. Satisfacción Del Cliente Interno Ates y Después.
- Figura 14. Ingresos Netos
- Figura 15. Diagrama de Ishikawa
- Figura 16. Resultados de Satisfacción del Cliente Interno
- Figura 17. Seguimiento GPS
- Figura 18. Trazabilidad de los Servicios
- Figura 19 Resultados de la encuesta cliente interno
- Figura 20. Tasa COK
- Figura 21. Cronograma de Capacitación

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de Gestión de la Calidad
Tabla 2. Responsabilidad de la Dirección
Tabla 3. Gestión de Recursos
Tabla 4. Prestación del Servicio
Tabla 5. Análisis, Medición y Mejora
Tabla 6. Operacionalización de las Variables
Tabla 7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos
Tabla 8. Detalles de las técnicas e instrumentos a utilizar
Tabla 9. Relación del Personal
Tabla 10. Clientes
Tabla 11. Análisis FODA
Tabla 12. Indicadores antes de la propuesta
Tabla 13. Estrategias FODA
Tabla 14. Posibles soluciones de Mejora
Tabla 15. Contenido del Manual de Calidad
Tabla 16. Requisitos Del Cliente Interno
Tabla 17. Resumen de los indicadores después de la propuesta
Tabla 18. Cumplimiento de la norma antes y después
Tabla 19. Satisfacción del cliente Antes y Después
Tabla 20. Inversión de Activos Tangibles
Tabla 21. Gastos de Personal
Tabla 22. Gastos en Personal
Tabla 23. Gastos de Capacitación en el Personal
Tabla 24. Gastos de Certificación
Tabla 25. Costos Proyectados
Tabla 26. Ingreso de los indicadores
Tabla 27. Ingresos adicionales después de la implementación
Tabla 28. Flujo de Caja
Tabla 29. Indicadores Económicos
Tabla 30. Análisis de la Sensibilidad
Tabla 31. Análisis de la situación actual en base a la norma ISO 9001:2008
Tabla 32. Reporte GPS
Tabla 33. Resultados finales de los requisitos de la norma ISO 9001:2008
Tabla 34. Lista de Trabajadores

Nota de acceso:

**No se puede acceder al texto completo pues tiene datos
confidenciales.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADENOR. (8 de Marzo de 2013). *Sistema de Gestión de la calidad para el Transporte Sanitario*. Obtenido de http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_tsanitario_179002.asp#.Ubxmxvlg9ic
- Agricultura, M. d. (2001). *Portal del Ministerio de Agricultura del Perú*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2008, de <http://www.minag.gob.pe/sector-agrario/sector-agrario.html>
- Caro, L. M., Florez López, E., & Martínez García, J. A. (29 de Junio de 2013). *Cuadernos de Gestión*. Obtenido de Analisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble segun la norma ISO 9000: un estudio de casos: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274319513006>
- Díaz, J. A. (29 de Junio de 2013). *Intercambios Virtuales*. Obtenido de Compendios de Normas Sistemas de Gestión de la Calidad : www.intercambiovirtuales.org
- Espinoza, G. (2002). *Gestión y Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental*. Santiago de Chile: Centros de Estudios para el Desarrollo (CED).
- Gomero Osorio, L., & Velásquez Alcántara, H. (1999). *Manejo Ecológico de Suelos: Conceptos, Experiencias y Técnicas*. Lima - Perú: Red de Acción en Alternativas al uso de Agroquímicos.
- INEI. (1996). *Compendio Estadístico 1995-1996*. Estadístico, Lima.
- ISO9001, N. (2008). *Norma Internacional - Sistema de Gestión de la Calidad*.
- K., A., L., C., & G., T. (2003). *Estudio de Factibilidad Técnico - Económico para instalar una Empresa acopiadora y procesadora de Caña de Azúcar, en Lambayeque*. TESIS, Lambayeque - Perú.
- Leira, P. (29 de Junio de 2013). *Que es realmente un sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://pedroleira.com/2013/05/09/que-es-realmente-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Licón Trillo, L. M., Magaña Magaña, E., Kiessling Davison, C., SapataManuel, S., Villareal Ramirez, V. H., & Zuñiga Avila, G. (29 de junio de 2013). Obtenido de Implementación de un sistema de gestión "MODERNIZA" en la empresa Ticket Center: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14123097008>

- Lizarro, J. A. (2011). *Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 aplicado al proceso de servicio de transporte de carga de mercadería para supermercados y su influencia en la gestión de servicios en Seratra SAC*. LIMA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.
- Miller, T. (2002). *Introducción a la Ciencia Ambiental: Desarrollo Sostenible de la Tierra*. España: THOMSON.
- Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2007). *INTRODUCCION A LA GESTION DE LA CALIDAD* (Primera Edición ed.). (F. M. Tomé, Ed.) Delta, Publicaciones Universitarias.
- Rosado, S. A. (2002). *El Mito de la ISO 9001: 2000*. Mexico: Panorama Editoria SAC.
- S., B., & A., V. (2000). *Instalación de una Planta Industrial de Ácido láctico a partir de melaza*. TESIS, Lambayeque - Perú.
- Segura, F. O. (2005). *SISTEMA DE GESTION, una guía práctica*. España: Diaz de Santos.
- Sosa C., M., & Villavicencio G., I. (2004). *Evaluación de tres tipos de sustratos (estiércol bovino, ovino y equino) en la obtención de lombricompost con el uso de la Lombriz Roja Californiana (Eisenia Foetida) como biodigestor en la Empresa Nuevo Carnic S.A*. TESIS, Managua - Nicaragua.