

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Carrera de Ingeniería Industrial



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título de ingeniero industrial

Maricarmen Pamela Velarde Huamán

Código 20081070

ASESOR

Julio Francisco Ota Montalbán

Lima – Perú

Agosto 2020

RESUMEN

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa, a través del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la aplicación de la misma, ayuda a la empresa a lograr los objetivos trazados, a su vez tiene como prioridad, lograr la satisfacción de sus clientes, siendo ellos la razón de ser de cualquier negocio.

En el presente documento se detalla la historia de la empresa, el análisis externo e interno, el marco inicial y final mediante indicadores, además del planteamiento de problemas y la búsqueda de soluciones para los mismos, como el incremento de rechazos y/o devoluciones, robo de mercadería en ruta, exposición a riesgos tecnológicos, sociales, políticos y económicos no considerados previamente, la falta de estandarización de procesos y el control de los mismos; lleva a la empresa a trabajar e implementar disciplinadamente cada paso de este proceso.

Como resultados se da un incremento notable en el ingreso por ventas, a su vez un incremento en la cartera de clientes y reducción del riesgo por mantener una cantidad mínima de los mismos al inicio del proyecto, así como el cumplimiento del ciclo de Deming (PHVA) en cada uno de los procesos trabajados.

Palabras Claves: Sistema de gestión, carga terrestre, gestión de calidad, proceso de operaciones.