



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA
LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
EMPRESA CONCESIONARIO NISSAN CUSCO, 2017”**

TESIS PRESENTADO POR:

BACH. EDGARD PAREDES OCAMPO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL:**

ASESOR:

ING. JUAN CARLOS MANRIQUE PALOMINO

CUSCO – PERÚ

2018



RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la empresa concesionario NISSAN CUSCO que brinda servicio de venta y mantenimiento de vehículos.

El objetivo de este trabajo de investigación, es diseñar de un sistema de calidad ISO 9001:2008 para mejorar el servicio al cliente; esta investigación le puede permitir a la organización a mejorar sus procesos y cumplir plenamente con la satisfacción de las necesidades de los clientes, de tal manera que mejore el servicio brindado hacia sus clientes, todo esto para favorecer la misión, visión y política establecida, asimismo Tener un apoyo para comenzar a implementar su propio sistema de calidad, con la finalidad de obtener la certificación y la empresa sea más competitiva en el mercado.

Referido al aspecto teórico se tomaron como soportes teóricos contenidos referente a la calidad, sistemas de calidad, la norma ISO, servicio al cliente, clientes y la satisfacción al cliente.

Dentro del proyecto de investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada, al describir las características, factores, procesos y procedimientos presentes en el servicio de atención al cliente; además se desarrolló un diseño no experimental y transeccional o transversal, ya que las variables relativas a las actividades y procesos de la empresa no fueron manipuladas por el investigador y éstas fueron recogidas directamente de la realidad; también se estudió una población definido por los clientes finales de la empresa.

El Diseño del Sistema de Calidad se dividió en dos (2) etapas, el primero fue el análisis de la situación actual de la empresa, a través de la lista de verificación del diagnóstico inicial basado en la Norma ISO 9001:2008, donde se logró identificar las falencias que existen en la actual gestión de la empresa en cuanto al servicio al cliente, para comenzar a trabajar en cada uno de los procesos y falencias que fueron encontrados dentro del análisis realizado; se crea la política de calidad.

En la segunda etapa, se trabajó en la documentación del manual de calidad, los procedimientos de calidad, instructivos de trabajo, formatos, para cada proceso requeridos



por la norma ISO 9001:2008. Con las dos etapas desarrolladas se espera que el diseño del sistema de calidad sea de ayuda para una futura implementación y se mantenga la mejora continua dentro de la organización.

Finalmente se presenta una propuesta denominada “Diseño de un Sistema de Calidad ISO 9001:2008 para la mejora del servicio al cliente en la empresa concesionario NISSAN CUSCO.” que desarrollen e incluyan herramientas como modelos para medir la satisfacción al cliente y brindar una mejora del servicio hacia sus clientes, recolección y tabulación de datos generados a través del trabajo de campo, un programa de capacitación para el personal de la empresa que tenga contacto directo con los clientes.



SUMMARY

The present investigation was developed in the NISSAN CUSCO dealer company that provides vehicle sales and maintenance service.

The objective of this research work is to design an ISO 9001: 2008 quality system to improve customer service; this research can allow the organization to improve its processes and fully comply with the satisfaction of the clients' needs, in such a way that it improves the service provided to its clients, all this to favor the mission, vision and established policy, likewise Have a support to start implementing their own quality system, in order to obtain certification and the company is more competitive in the market.

With regard to the theoretical aspect, theoretical content was taken as a reference to quality, quality systems, the ISO standard, customer service, customers and customer satisfaction.

Within the research project the type of applied research was used, describing the characteristics, factors, processes and procedures present in the customer service; In addition, a non-experimental, transectional or transversal design was developed, since the variables related to the company's activities and processes were not manipulated by the researcher and these were collected directly from reality; A population defined by the final customers of the company was also studied.

The Design of the Quality System was divided into two (2) stages, the first was the analysis of the current situation of the company, through the checklist of the initial diagnosis based on ISO 9001: 2008, where it was achieved identify the shortcomings that exist in the current management of the company in terms of customer service, to start working on each of the processes and shortcomings that were found within the analysis performed; the quality policy is created.

In the second stage, we worked on the documentation of the quality manual, on the quality procedures, work instructions, formats, for each process required by the ISO 9001: 2008 standard. With the two stages developed it is expected that the design of the quality system



will be of help for a future implementation and continuous improvement will be maintained within the organization.

Finally, a proposal called "Design of an ISO 9001: 2008 Quality System for the improvement of customer service at the NISSAN CUSCO concessionaire company" is presented, which will develop and include tools as models to measure customer satisfaction and provide an improvement of the service to its customers, collection and tabulation of data generated through fieldwork, a training program for company personnel that has direct contact with customers.