



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
PROCESO DE OPERACIONES BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO
9001:2015 EN EL OPERADOR LOGÍSTICO “RANSA COMERCIAL S.A.”**

PRESENTADO POR:

- Bach. Cruz Palomino, Carla Jacdel.
- Bach. Oróz Cárdenas, Silvana Gabriela.

Para optar al **TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL.**

ASESOR:

Ing. Juan Carlos Manrique Palomino.

CUSCO – PERÚ

2016



Título : IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE OPERACIONES BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL OPERADOR LOGÍSTICO “RANSA COMERCIAL S.A.

Autores : - Carla Jacdel Cruz Palomino
- Silvana Gabriela Oróz Cárdenas

Fecha : 21-12-2016

RESUMEN

El presente trabajo de tesis plantea la “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 en el Operador Logístico Ransa Comercial S.A. Sucursal Cusco”. Con esta propuesta se busca mejorar la satisfacción del cliente y mejorar el desempeño de la empresa.

El objetivo de la investigación es describir la situación actual de la empresa, por eso se diseña e implementa un Sistema de Gestión de Calidad para demostrar que, a través de esta implementación se puede mejorar de manera significativa la calidad del servicio reflejado en la satisfacción del cliente, y en la reducción de no conformidades.

Para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad se estableció la Norma Internacional ISO 9001:2015, la cual fue analizada y aplicada a Ransa Cusco. En principio, se construyó un plan de implementación, luego se evaluó a la empresa para comprobar que requisitos hacían falta en la misma; mediante una lista de verificación se identificó la información documentada requerida por la Norma, se crearon y/o actualizaron dichos documentos de acuerdo a lo explicado en la Norma, se capacitó al personal para la implementación de los documentos y finalmente se dio seguimiento a la implementación con la misma lista de verificación para ver la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y presentar un informe mostrando la diferencia que existe entre la lista de verificación del diagnóstico y la de seguimiento.



Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de operaciones bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el operador logístico "Ransa Comercial S.A.", se desarrollaron los siguientes capítulos:

El **CAPÍTULO I** denominado "Introducción", describe el problema de la investigación, su justificación, los objetivos que se plantean, la importancia de la implementación y sus respectivas delimitaciones.

El **CAPÍTULO II** designado para el "Marco Teórico" contiene los antecedentes utilizados para la tesis, las bases teóricas y el marco conceptual. Así mismo, se describieron las hipótesis, variables e indicadores de la investigación.

En el **CAPÍTULO III** titulado "Diseño Metodológico" determina el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, y las técnicas e instrumentos empleados para la tesis.

El **CAPÍTULO IV** nombrado como "Información de la Empresa y Diagnóstico Situacional", desarrolla la información de Ransa Comercial S.A., su sector y actividades, estructura organizacional, etc. También detallada el diagnóstico de la misma, respecto a la Norma a implementar.

Finalmente, el **CAPÍTULO V** titulado "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad", menciona las fases de la implementación y da a conocer sus respectivos resultados.

PALABRAS CLAVE:

- Calidad
- Implementación
- Norma Internacional ISO 9001: 2015
- Operaciones
- Operador Logístico
- Sistema de Gestión



ABSTRACT

The following thesis paper presents the “Quality Management System, based on the International Standard ISO 9001: 2015 in Logistic Operator Ransa Comercial S.A. Cusco branch”. With these proposals it seeks to improve the customer’s satisfaction and improve the company’s performance.

The objective of the research is to describe the current situation of the company, that is why a Quality Management System is designed and implemented to demonstrate that, through this implementation, the quality of the service reflected in the satisfaction of the Customer could be improved, and also a reducing about the nonconformities.

In order to design the Quality Management System, the International Standard ISO 001: 2015 was established, which was analyzed and applied to Ransa Cusco. At first, an implementation plan was built, then the company was evaluated to check what requirements were needed in it, through a checklist, the documented information required by the Standard was identified, and these documents were created and / or updated in accordance with the Standard, the company’s personal were trained for the implementation of the documents and finally the implementation was monitored with the same checklist to see the improvement of the Quality Management System and to present a report showing the difference that exists between the checklist of the diagnosis and follow-up.

For the implementation of the Quality Management System in the process of operations under the requirements of ISO 9001: 2015 in the logistic operator "Ransa Comercial S.A.", the following chapters were developed:

CHAPTER I, entitled "Introduction", describes the research's problem, its justification, the objectives that are set, the importance of the implementation and their respective delimitations.



CHAPTER II designated for the "Theoretical Framework" contains the background used for the thesis, the theoretical bases and the conceptual framework. Likewise, the hypotheses, variables and indicators of the research were described.

In **CHAPTER III** entitled "Methodological Design" determines the type, level and design of the research, the population and sample, and the techniques and instruments used for the thesis.

CHAPTER IV named as "Company Information and Situational Diagnosis", develops the information of Ransa Comercial S.A., its sector and activities, organizational structure, etc. Also detailed the diagnosis of the same, with respect to the Standard to be implemented.

Finally, **CHAPTER V** titled "Implementation of the Quality Management System", mentions the phases of implementation and reveals their respective results.

KEYWORDS:

- Quality
- Implementation
- International Standard ISO 9001: 2015
- Operations
- Logistic operator
- Management system