

## RESUMEN

Autor [Arellano Pozo, D.S.](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación; Ciclo Optativo de Gestión de Calidad Total y Productividad](#)  
Título **Propuesta de manual de calidad y procedimientos para una empresa de taxi, en base a la norma ISO 9001: 2008**  
Impreso Lima : UNALM, 2017

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E20. A74 - T</a>	USO EN SALA

Descripción 205 p. : 13 fig., 23 cuadros, 22 ref. Incluye CD ROM

Tesis Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)

Bibliografía Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad

Sumario Sumarios (En, Es)

Materia [VEHICULOS](#)

[TRANSPORTE](#)

[EMPRESAS](#)

[SERVICIOS](#)

[GESTION](#)

[CALIDAD](#)

[REGLAMENTACIONES](#)

[NORMALIZACION](#)

[EVALUACION](#)

[PERU](#)

[EMPRESAS DE TAXIS](#)

[MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS](#)

[NORMA ISO 9001: 2008](#)

[AUTOTAXI SATELITAL S.A.C.](#)

Otro Autor [Llanos Martell, K.](#)

Nº estándar PE2017000380 B / M EUV E20

El presente trabajo de titulación consiste en la elaboración de herramientas claves para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad: Manual de

Calidad y de Procedimientos basado en la norma ISO 9001: 2008 para empresas de servicio de taxi, aplicando como empresa modelo a Autotaxi Satelital S.A.C., ya que está siendo llevada de forma desordenada, generando problemas internos en la organización. Este trabajo se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación no experimental cualitativa. La principal fuente de información son las entrevistas a los clientes internos: los afiliados y clientes externos: los pasajeros o usuarios del servicio de taxi y los conocimientos adquiridos por observación de los procesos dentro de la empresa. Con las principales herramientas de Calidad: Diagrama de flujo, Tormenta de Ideas, Matriz de Selección de Problemas, Diagrama Causa Efecto, Diagrama de Gantt, se identificaron los aspectos deficitarios de la empresa: Falta de un sistema de Gestión de Calidad obtuvo el mayor puntaje, con lo cual se determinó que este problema es el más importante que debe de resolver la empresa. La metodología aplicada incluye la aplicación de la Lista de Verificación cuantitativa, basada en la norma ISO 9001: 2008, se obtuvo como resultado un puntaje de 125.37 lo cual indica que la empresa requiere mejoras y acciones correctivas urgentes. La metodología también incluye la estimación de Costos de calidad de IMECCA obteniendo como resultado un puntaje de 162 lo cual determino que la empresa gasta más en fallo que en prevención de calidad, el Costo de calidad es de \$ 44,323.20 lo cual representa el 10.26% del total de sus ventas brutas. Finalmente, se diseña un Manual de Calidad, y Procedimiento en donde se describe el funcionamiento del sistema planteado y su correspondencia con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

## **ABSTRACT**

The present titulation work is concerning about elaborates key tools, in order to develop a quality management system: Quality manual and Procedures based in the normas ISO 9001:2008 for the taxi service enterprise, aplying as enterprise model to Autotaxi Satelital S.A.C., since it is being running in untidy way, which has generated inner problems into the organization. This work has been developed according to the guidelines from qualitative no experimental research. The main source of primary information are the interviews to the inner clients: affiliates (stackeholders) and external clients: passengers or taxi service users and retrieved knowledge through observation of process from the Enterprise. With the main quality tools: Flow diagrams, Storm of Ideas, Matrix of problems selection, cause and effect diagrams, Gantt diagram, was possible recognize deficit issues from the Enterprise: Lack of a Quality Management System reached a high score, therefore, it is was elected as the main issue to be solved by the Enterprise. The applied methodology involve the application from the list of quantitative verification, based from ISO 9001:2008, in consequence the results were 125.37 points which determited that the Enterprise required enhances and urgent corrective actions, additionally, the result obtained from the application of the quality costs stimation survey is 162 points, it means, the Enterprise waste more

money in failed processes than quality prevention, finally the cost of quality is \$44,323.20 which represents at 10.26% of the total of its gross sales. Finally, was designed a quality manual with procedures where it describes the implemented system process and its correspondents with requirements of the norma ISO 9001:2008.