

RESUMEN

Autor [Ramos Herrera, A.R.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación; Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad](#)
Título [Mejora para la gestión de almacén de repuestos para contenedores basado en el NTP ISO 9001-2009](#)
Impreso Lima : UNALM, 2017

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. R35 - T	USO EN SALA
Descripción	335 p. : 49 fig., 32 cuadros, 39 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Académico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	EMPRESAS DEPOSITOS DE ALMACENAMIENTO INSTALACIONES DE ALMACENAMIENTO REPUESTO GESTION NORMAS REGLAMENTACIONES CALIDAD DISEÑO EVALUACION PERU CONTENEDORES GESTION DE ALMACEN PARA REPUESTOS MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS CONTENEDORES S.A. NTP ISO 9001: 2009 MANUAL DE CALIDAD	
Nº estándar	PE2017000385 B / M EUV E20	

El presente trabajo de titulación desarrolla el caso de la empresa “Contenedores S.A.” una empresa dedicada al almacenamiento de contenedores vacíos y llenos, así como, la reparación y transporte de los mismos. El objetivo del presente trabajo es asegurar la calidad de los servicios que ofrece al cliente para poder incrementar su cuota de mercado, y además mejorar la rentabilidad a través de la mejora de sus procesos y dar pautas para la implementación del sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTP ISO 9001:2008. El objetivo principal del trabajo fue evaluar las condiciones iniciales de la organización y elaborar una propuesta de mejora para los procesos de Gestión de Almacén de repuestos de contenedores según los lineamientos de la NTP ISO 9001:2009. Los objetivos específicos incluyeron un diagnóstico de la empresa de forma general, determinación de la medida de un cumplimiento de sistema de gestión de la calidad, determinación de los procesos principales y la elaboración de una propuesta de mejora con su respectivo presupuesto de implementación con respecto a la NTP ISO 9001:2009. La metodología consistió en visitas a las instalaciones de la empresa, entrevistas con el personal de todos los niveles, observación del entorno, revisión de documentos y posterior análisis de datos y realización de propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009. Los principales resultados obtenidos fueron los siguientes: La empresa opera en un mercado cuya tasa crecimiento es baja pero tiene una cuota de mercado significativa. La principal fortaleza de la empresa es su capital, su capacidad de inversión y el know how. Por otro lado existe una deficiente gestión de almacén de repuestos. “Contenedores S.A.” cuenta con un sistema de gestión de la calidad medianamente implementado. Se elaboró una propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 que incluye la base documentaria de un Sistema de Gestión de Calidad y un presupuesto para su implementación. Adicionalmente se realizó una propuesta basada en herramientas de gestión que sitúa en contexto a la empresa para una mejor aplicación de la primera propuesta.

ABSTRACT

This qualification work is about the case of “Contenedores S.A.”, a company dedicated to the storage of empty and full containers, as well as repairs and transports them. The firm main objective is to improve the quality of customer services offered to increase its market share, and also to improve profitability through process improvement. The main objective was to evaluate the initial conditions of the organization and develop a proposal to improve management processes parts store containers according to the Peruvian Technical Standard ISO 9001:2009. The specific objectives included: an assessment of the company in general, determination of the measure of level of quality management system, identifying key processes and developing a proposal for improvement with their respective budget implementation. The methodology consisted in visiting the company facilities, having interviews with the staff at all levels, making

environmental observation, making document review and then making data analysis and implementation of improvement proposal based on the PTS ISO 9001: 2009. The main results obtained were: The Company operates in a market whose growth rate is low but has a significant market share. The main strength of the company is its capital, its investment capacity and its know-how. On the other hand, there is a poor management of spare parts warehouse. "Containers S.A." has a regular implemented management system quality. A proposal for improvement based on PTS ISO 9001:2008 includes the documentary basis of a Quality Management System and a budget for its implementation. Additionally, a proposal based on management tools that puts in context the company for better implementation of the first proposal.