

RESUMEN

| | | |
|-------------------|--|-------------|
| Autor | Lavado Egoavil, C.L. | |
| Autor corporativo | Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad | |
| Título | Propuesta de mejora de la calidad para el proceso de comercialización de baños portátiles de lujo en la empresa Vipper basada en los lineamientos de la norma NTP ISO 9001: 2008 | |
| Impreso | Lima : UNALM, 2016 | |
| Copias | | |
| Ubicación | Código | Estado |
| Sala Tesis | E70. L39 - T | USO EN SALA |
| Descripción | 279 p. : 45 fig., 55 cuadros, 35 ref. Incluye CD ROM | |
| Tesis | Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial) | |
| Bibliografía | Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad | |
| Sumario | Sumarios (En, Es) | |
| Materia | AGUAS FECALES EXCRETA SERVICIOS EQUIPO VIPPER NORMA NTP ISO 9001: 2008 BAÑOS PORTATILES PERU EVALUACION EMPRESAS PRIVADAS MERCADERO ELIMINACION DE DESECHOS CONTROL DE CALIDAD NORMALIZACION GESTION | |
| Otro Autor | Parrilla Yactayo, J.L. | |
| Nº estándar | PE2016000556 B / M EUV E70; E20 | |

En el presente trabajo de investigación no experimental se planteó la implementación de un Sistema de Calidad basado en los requisitos establecidos por el estándar internacional ISO 9001:2008 para el proceso de comercialización de baños portátiles de lujo en la empresa VIPPER. Se identificó como problema la *ausencia de planificación y el desorden en el proceso de comercialización*. A partir de ello, el objetivo principal fue analizar la situación actual de la empresa VIPPER, detectar deficiencias, problemas y puntos críticos del proceso de comercialización

para así realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que, a través de su mantenimiento y mejora, permita a la organización responder a las altas exigencias del cliente logrando un alto grado de satisfacción del mismo. Es así que, se procedió a identificar el proceso de comercialización y las actividades que intervienen en él. La metodología utilizada para dicho análisis se basó en las herramientas generales, de gestión, y de calidad, haciendo énfasis en la aplicación de la lista de verificación según la NTP ISO 9001:2008. Del análisis realizado, se encontró que las principales causas de los problemas son: (1) La falta de definición de responsabilidades y funciones del personal y (2) la falta de definición de una política, objetivos e identificación de los procesos más importantes de la empresa. Es por esto que, se concluyó que mediante la implementación de mejora de la calidad basada en los lineamientos de la NTP ISO 9001:2008 para el proceso de Comercialización se solucionará la mayor parte de los problemas encontrados. Se recomienda asimismo, el rediseño del proceso y sus actividades de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se elaboraron el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad y, a modo de complemento, se desarrollaron el Manual de procedimientos y el Manual de Organización y funciones (MOF).

Abstract

In the following non-experimental research, it is proposed the implementation of a quality control system based on the requirements established by the ISO 9001:2008 international standard for the commercialization process of the luxury portable bathrooms in the VIPPER Company. The absence of planning and the disarray in the commercialization process were identified as problems. On that basis, the main aim was to analyze the current situation of the VIPPER Company, identify shortcomings, problems and critical points in the commercialization process in order to develop the design of a quality management system which, through its maintenance and improvement, allows the organization to supply the high demands of the client, achieving a high degree of satisfaction of the same one. Therefore, the commercialization process and the activities involved in it were identified. The methodology used in such analysis was based on the general, management and quality tools, with an emphasis on the application of the checklist according to the NTP ISO 9001:2008. From the analysis conducted, it was found that the main causes of the problems are: (1) the lack of definition of the responsibilities and roles of the staff members and (2) the lack of definition of a policy, targets and the identification of the most important processes in the company. Thus, it was concluded that by the implementation of the improvement of the quality based on the guidelines of the NTP ISO 9001:2008 for the commercialization process, most problems encountered will be solved. Furthermore, it is advisable the redesign of the process and its activities in a manner that meets the requirements of the standard,

and, to this end, the Quality Manual was drawn up, which aims at describing the quality management system and, as a complement, the Procedures Manual and the Organization Manual were developed.