

RESUMEN

Autor [Champi Chávez, V.L.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Propuesta de mejora basada en la ISO 9001: 2008 para el proceso de atención al cliente de un operador logístico**

Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. C435 - T	USO EN SALA
Descripción	367 p. : 45 fig., 30 cuadros, 42 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Académico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	TRANSPORTE POR CARRETERA EMPRESAS PRIVADAS GESTION CONTROL DE CALIDAD NORMAS SERVICIOS CONSUMIDORES SATISFACCION DEL CONSUMIDOR EVALUACION PERU ATENCION AL CLIENTE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001: 2008	
Otro Autor	Contreras Sulca, S.M.	
Nº estándar	PE2018000603 B / M EUV E20	

El presente trabajo de investigación no experimental ha sido desarrollado durante el año 2015 en un Operador Logístico, empresa peruana que brinda servicios de transporte de carga pesada y liviana por carretera a nivel nacional. El objetivo principal fue determinar la situación inicial de la empresa y a partir de

ello proponer un Sistema de Gestión de Calidad con base en la ISO 9001:2008 para el proceso de atención al cliente, con esta propuesta se busca desarrollar, implementar y mantener un sistema de gestión con el fin de lograr un alto grado de satisfacción de sus clientes, responder a las exigencias de la organización y mejorar el desempeño de la empresa. Se identificó como problema "la ausencia de planificación y el desorden en el proceso de atención al cliente debido a la ausencia de un Sistema de Gestión de la Calidad". La metodología consistió en el levantamiento de información para la aplicación de herramientas generales, de gestión y de calidad, haciendo énfasis en la aplicación de la lista de verificación según la ISO 9001:2008, resultando del análisis 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 política, objetivos e identificación de los procesos más importantes de la empresa. A la fecha de la investigación la empresa sólo posee un 33% de cumplimiento de los requisitos que exige la ISO 9001:2008, afirmando que no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implementado, lo que significa que la empresa no tiene los fundamentos necesarios para demostrar que ofrece un servicio que cumpla con los requisitos de sus clientes. Se recomienda, asimismo, la estandarización del proceso y sus actividades de forma que cumplan con los requisitos de la norma, para ello se elaboró el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad y, a modo de complemento, se desarrolló el Manual de procedimientos y el Manual de Organización y funciones (MOF).

ABSTRACT

This non-experimental research work has been developed during 2015 in a Logistics Operator, a Peruvian company that provides transportation services of heavy and light cargo by road nationwide. The main objective was to determine the initial situation of the company and from there to propose a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 for the customer service process, with this proposal we seek to develop, implement and maintain a system management in order to achieve a high degree of customer satisfaction, respond to the demands of the organization and improve the performance of the company. The problem was identified as "the absence of planning and disorder in the customer service process due to the absence of a Quality Management System". The methodology consisted of gathering information for the application of general, management and quality tools, emphasizing the application of the checklist according to ISO 9001: 2008, resulting from the analysis that the main causes of the problems are: (1) The lack of definition of responsibilities and functions of the personnel and (2) the lack of definition of policy, objectives and identification of the most important processes of the company. As of the date of the investigation, the company only has 33% compliance with the requirements required by ISO 9001: 2008, stating that it does not have an implemented Quality Management System, which means that the company does not have the

fundamentals necessary to demonstrate that you offer a service that meets the requirements of your customers. It is also recommended to standardize the process and its activities so that they comply with the requirements of the standard, for this purpose the Quality Manual was prepared, which aims to describe the Quality Management System and, as a complement, developed the Procedures Manual and the Organization and Functions Manual (MOF).