

## RESUMEN

Autor	<u>Castro Tena, J.L.</u>	
Autor corporativo	<u>Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad</u>	
Título	Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001: 2008 para una empresa prestadora de servicios de residuos sólidos	
Impreso	Lima : UNALM, 2014	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<u>P10. C388 - T</u>	USO EN SALA
Descripción	165 p. : 15 fig., 15 cuadros, 21 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial; Ing Ind Alimentarias)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	<u>DESECHOS SOLIDOS</u> <u>EMPRESAS COMERCIALES</u> <u>MANEJO DE FINCAS</u> <u>CALIDAD</u> <u>NORMAS</u> <u>SERVICIOS</u> <u>EVALUACION</u> <u>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</u> <u>NORMA ISO 9001: 2008</u> <u>RESIDUOS SOLIDOS</u>	
Otro Autor	<u>Frantzen Saldani, N.</u>	
Nº estándar	PE2015000189 B / M EUV P10; T01; E20	

Este trabajo de investigación no experimental se realizó con el objetivo de proponer un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 a la empresa “Albuferas Ingenieros S.R.L” – empresa dedicada a la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos. La metodología utilizada para la investigación se basó en realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa a través de reuniones con la Alta Dirección, visita a las instalaciones, entrevistas con el personal, aplicación de encuestas (Lista de Verificación en base a la ISO 9001:2008 y Encuesta de Costos de la Calidad) y revisión de documentación pertinente. Además, para la identificación de aspectos deficitarios, se utilizaron herramientas de calidad (Tormenta de ideas, matriz de selección y diagrama causa-efecto) con lo cual se logró identificar el principal problema “Falta de un sistema de Gestión de la Calidad” y su principal causa raíz “Ausencia de documentación”. Como

consecuencia, se trabajó en la propuesta de mejora que justamente consistió en la elaboración de esta documentación, constituida por el manual de la calidad, los procedimientos que exige la norma ISO 9001:2008 y sus registros respectivos.

### **Abstract**

This research was made with the objective of propose a management system quality based on ISO 9001:2008 for the company "AlbuferasIngenieros SRL" - dedicated to the collection, transportation and disposal of solid waste. For this purpose, a diagnosis of the current situation of the company was made through meetings with company's manager, visit of installations, interviews with employees, application of surveys (checklist based in ISO 9001:2008 and survey of quality costs) and review of relevant documentation. In addition, to identify missing elements, quality tools (brainstorming, selection matrix and cause-effect diagram) were used in order to find the main problem "Absence of a management system quality" and their root cause "Absence of documentation". As a result, a proposal for improvement was worked that involved the preparation of this documentation, consisting of the quality manual, procedures required by ISO 9001:2008 and their registries.