

RESUMEN

Autor [Gonzáles Inga, L.C.](#)
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 de la calidad de una empresa dedicada al servicio de mensajería basada en la norma ISO 9001: 2008**
Impreso Lima : UNALM, 2017

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. G6555 - T	USO EN SALA
Descripción	353 p. : 26 fig., 31 cuadros, 51 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Académico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	EMPRESAS PRIVADAS GESTION CONTROL DE LA CALIDAD TOMA DE DECISIONES NORMAS EVALUACION PERU MENSAJERIA SERVICIOS DE MENSAJERIA GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001: 2008 RETTOL S.A.C.	
Nº estándar	PE2017000591 B / M EUVZ E20	

El presente trabajo académico fue desarrollado durante el periodo 2015-2016 en la empresa RETTOL S.A.C. (nombre ficticio). El objetivo principal fue elaborar una propuesta de mejora para los procesos de mensajería según los lineamientos de la ISO 9001:2008 para la empresa RETTOL S.A.C. El alcance abarcó los procesos que intervienen en las operaciones para el desarrollo del servicio de mensajería a nivel local; exceptuando los servicios de paquetería y

volanteo. La metodología utilizada para la investigación se basó en la realización de entrevistas, reuniones de trabajo, revisión documental y análisis del entorno utilizando herramientas de gestión; aplicación de la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2008 y la identificación de los principales problemas. Los principales resultados obtenidos fueron los siguientes: demora en el reparto, bajo porcentaje de efectividad del servicio de mensajería, lo cual se traduce en frecuentes reclamaciones de los clientes referidos al reparto, y demora en el cierre de las órdenes de servicio. Las causas raíces identificadas fueron deficiente planificación para el desarrollo del servicio, no hay un enfoque por procesos y los cargos no tienen funciones definidas, que se evidencian en la coordinación deficiente entre los empleados de las áreas que intervienen en las operaciones y desarrollo del servicio de mensajería. En este sentido, se llegó a la conclusión que RETTOL S.A.C. no cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado para sus procesos de mensajería. Ante la problemática encontrada se realizó una propuesta de mejora para la gestión de la empresa, la cual incluye un manual de organización y funciones; y una propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2008, que incluye un manual de calidad y un manual de procedimientos, los cuales al implementarse permitirán resolver los problemas identificados.

ABSTRACT

This present academic work was developed during the period 2015 -2016 in the company RETTOL S.A.C. (fictitious name). The principal objective was elaborating a proposal for improvement to the process to the messaging service according to the guideline to the ISO 9001-2008 for the company RETTOL S.A.C. The reaching include the process that intervene in the operations to development to the messaging service for locally level; except parcel Service and flier. The methodology used to the investigation was based in the realization of interviews, work meetings, document review and surrounding analysis using management tools, application of the checklist based on the standard ISO 9001-2008 and the identifications of the principal problems. The main results obtained were as follows: delay in delivery and low rate of effectiveness in service messaging which results in frequent complaints from customers relating to distribution and delay in closing service orders. The root causes identified were poor planning for the development of the service, there is no approach processes and charges have defined roles, which are evident in the poor coordination among employees of the areas involved in the operations and development of the messaging service. In this sense, it came to the RETTOL S.A.C. conclusion does not have a quality management system processes implemented for messaging. Given the problematic found it made a proposal to improve the management of the company, which includes a manual organization and functions, and a proposal for improvement based on ISO 9001: 2008, which includes a quality manual and

a manual of procedures that which when implemented will allow solve the problems identified.