

— Universidad —  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**



**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTES DEL CONSORCIO CAROLINA, LIMA 2021.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**AUTOR:**

**BACH. Cornejo García Rossalyn Julia**

**Para optar el Título Profesional de INGENIERO ADMINISTRATIVO**

**ASESOR:**

**Dr. Peña Huertas, José Gustavo**

**Lima, 05 de setiembre de 2021**

## Resumen

En el presente trabajo de investigación aplicada, se propone un Diseño de Sistema de Gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015, en el área de Transportes del Consorcio Carolina S.A.C., con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes; para mejorar la calidad de sus procesos, procedimientos y los costos de calidad.

Según (Murillo, 2008), la investigación aplicada busca la utilización de los conocimientos obtenidos, al mismo tiempo que se adquieren otros, por medio de implementar y sistematizar la práctica por medio de la investigación. La utilización del conocimiento y los resultados de investigación que produce un resultado riguroso, organizado y sistemático de conocer la realidad.

Para ello se expone el análisis crítico de la problemática y se plantean alternativas; analizadas y comparadas en tres herramientas, definiéndose finalmente por enfrentamiento de factores. Así se desarrolla la prueba de diseño; en base a los objetivos específicos, verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, continuando con el desarrollo y diseño del plan del Sistema de Gestión de Calidad evaluando cada proceso.

Finalmente, se expone la propuesta económica, mostrando la evaluación de la implementación. Seguidamente se elaboró el cronograma de actividades y recursos de la implementación.

El objetivo de la propuesta es poder demostrar los beneficios de la aplicación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad y que su ejecución trae consigo cambios de mejora continua que permanecen en el tiempo, que impactaran de manera positiva en la Satisfacción de los clientes.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, satisfacción de los clientes, Normas ISO, Sistemas de Gestión de Calidad.

## Abstract

In this work, a Quality Management System Design is proposed, based on the ISO 9001: 2015 Standard, in the Transport area of Consorcio Carolina S.A.C., in order to improve the level of satisfaction of its customers; to improve the quality of your processes, procedures and quality costs.

According to (Murillo, 2008), applied research seeks to use the knowledge obtained, at the same time that others are acquired, by means of implementing and systematizing the practice through research. The use of knowledge and research results that produces a rigorous, organized and systematic result of knowing reality.

For this, the critical analysis of the problem is exposed and alternatives are proposed; analyzed and compared in three tools, finally defined by confrontation of factors. This is how the design test proceeds; Based on the specific objectives, verification of compliance with the requirements of ISO 9001: 2015, continuing with the development and design of the Quality Management System plan, evaluating each process.

Finally, the economic proposal is exposed, showing the evaluation of the implementation. The schedule of activities and resources for the implementation was then prepared.

The objective of the proposal is to be able to demonstrate the benefits of applying the design of the Quality Management System and that its execution brings with it continuous improvement changes that remain over time, which will positively impact customer satisfaction.

**Keywords:** Quality management, customer satisfaction, ISO Standards, Quality Management Systems.