

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto y de la empresa Fast Truck del Ecuador, es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para transporte terrestre con la aplicación de las herramientas de calidad y de la Norma ISO 9001:2015, con base al diseño realizado en la investigación previa, titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada”. La implementación del sistema de gestión de calidad, fidelizará a los clientes de la empresa y mediante el seguimiento y la gestión tanto preventiva como correctiva de los indicadores de cada proceso, determinando cada una de las oportunidades de mejora que ayudará a desarrollar las acciones específicas para la retroalimentación de todo el sistema. La socialización del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Fast Truck del Ecuador conllevará que todos los integrantes de la empresa y de los procesos, conozcan a detalle y gestionen eficientemente cada uno de los procesos definitivos, cada proceso tendrá sus respectivas caracterizaciones, indicadores y responsables; lo que facilitará el desarrollo de este proyecto. Es importante mencionar, que la implementación de un sistema y procesos efectivos, determinarán los puntos críticos, así como las oportunidades de mejora y la definición de planes acción orientados a lograr los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Palabras clave:

- **IMPLEMENTACIÓN.**
- **OPORTUNIDADES DE MEJORA.**
- **PLANES DE ACCIÓN.**

ABSTRACT

The objective of this project and the company Fast Truck del Ecuador, is to implement a Quality Management System for land transport with the application of quality tools and ISO 9001:2015, based on the design made in the previous research, entitled "Design of a Quality Management System based on ISO 9001:2015 for a land transport company of heavy cargo. The implementation of the quality management system will increase the loyalty of the company's customers through the monitoring and management of both preventive and corrective indicators of each process, determining each of the opportunities for improvement that will help to develop specific actions for feedback of the entire system. The implementation and socialization of the Quality Management System for the company Fast Truck del Ecuador will entail that all the members of the company and of the processes, know in detail and manage efficiently each one of the definitive processes, each process will have its respective characterizations, indicators and responsible; which will facilitate the development of this project. It is important to mention that the implementation of an effective system and processes will determine the critical points, as well as opportunities for improvement and the definition of action plans aimed at achieving the objectives of the Quality Management System.

Keywords:

- **IMPLEMENTATION.**
- **IMPROVEMENT OPPORTUNITIES.**
- **ACTION PLANS.**