

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA GAS DOMICILIARIO DEL PERU SAC, DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER JAIME ISRAEL JUNIOR OVIEDO CANELO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

2017

RESUMEN

En el presente trabajo se desarrolla una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 adecuados para una empresa de construcción.

Debido a la importancia actual de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de los clientes, generadas por un elevado nivel de competitividad, producto de un mercado globalizado, las empresas que desean mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo ven la necesidad de encontrar elementos que permitan diferenciarse de la competencia. Como consecuencia de esta necesidad, Gas Domiciliario del Perú SAC - G.D.P SAC, ve en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados hacia los clientes y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización, bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización.

La importancia del trabajo radica en que brinda una mejora en la imagen de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización en la cual es aplicado, siendo importante en el sector construcción, que es uno de los líderes de crecimiento económico del país, y es una de las mayores fuentes de empleo para trabajadores no profesionales y profesionales.

Como parte del desarrollo de la propuesta, se crearon organigramas, perfiles, programas, registros y procedimientos escritos requeridos por la Norma ISO 9001:2015, tomando como base del sistema el Círculo de Deming (PHVA) para establecer los plazos de avance de la implementación.

PALABRAS CLAVES

Implementación, competitividad, Sistema, Gestión, Calidad.