

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



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA
DE CONSTRUCCIÓN A FIN DE INCREMENTAR LAS
VENTAS, LIMA, 2018**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER BUSTAMANTE LEON, ESMILA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2018

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional inicia con un marco referencial en donde se detallan los conceptos que se van a usar, las herramientas de calidad que se emplearán para la norma ISO 9001:2015. Luego, se describe a la empresa en estudio, los productos y servicios que ofrece, así como los procesos involucrados para la en la prestación de servicios en el área de la ingeniería y alquiler de maquinaria línea amarilla.

Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa en el que se detectaron oportunidades de mejora haciendo visible las falencias del sistema que son “planificación del sistema de gestión de calidad”, “evaluación de desempeño” y “mejora”. Es por ello, que se propone la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se rediseñarán aquellos procesos de manera que cumplan con los requisitos de la norma. La correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 ofrecerá beneficios a nivel de procesos, de esta manera se aumentará la productividad, se tendrán ahorros de costos, satisfacción del cliente cumpliendo con sus expectativas y se incrementará la motivación del personal.

Finalmente, se expondrán las conclusiones de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y las recomendaciones para el mantenimiento del sistema en la prestación de servicios en el área de la ingeniería y soluciones medio ambientales.

La metodología aplicada en este trabajo es aplicable para todo tipo de empresa como es el caso en el rubro de construcción, por ser un estándar aplicada para todas las empresas prestadoras de servicios como es el Perú. Con el presente trabajo se mostrará la mejora y los beneficios que se tendrá al contar con una Norma de calidad en una empresa de construcción e ingeniería.

Palabras Claves: Herramientas de calidad, norma ISO, oportunidades de mejora, procesos, prestación de servicios.