

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



**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2015 EN ACTIVOS MINEROS S.A.C.**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER MARGARITA KETTY RODRIGUEZ CHINCHAY

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

2018

RESUMEN

El presente trabajo, identifica la necesidad de mejorar los procesos de la empresa que están bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, identificados en la revisión basado en la Norma ISO 9001:2015 (anexo 3) proponiendo modelos de gestión a través de la mejora continua.

El presente trabajo ha sido dividido en 08 capítulos:

En el Capítulo 1, se describe la introducción y antecedentes de la empresa Activos Mineros S.A.C.

En el Capítulo 2, se define el planteamiento del problema identificado la revisión a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

En el Capítulo 3, se describe el marco teórico, con los diferentes modelos de gestión que permitirá establecer las bases para la implementación de las oportunidades de mejora y así obtener la eficacia y eficiencia en los procesos.

En el Capítulo 4, se detalla el desarrollo de las propuestas de mejora aplicando los modelos de gestión y herramientas detalladas en el capítulo 3.

En el Capítulo 5, se explica el análisis y resultados de cada propuesta de mejora y de los indicadores definidos en la matriz de operacionalización.

En el Capítulo 6, se especifica las actividades realizadas aplicando el modelo de mejora continua de Deming para la implementación de cada propuesta de mejora.

En el Capítulo 7, se detalla las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos definidos para el presente trabajo.

En el Capítulo 8, se detalla las referencias bibliográficas, que han formado parte de información del presente trabajo.

PALABRAS CLAVES

- **Calidad:** La calidad de los productos y servicios de una empresa está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (ISO, 2015).
- **Gestión de Procesos:** Enfoque metodológico para dirigir y controlar los procesos en una empresa, con el fin de asegurar y mejorar su desempeño.
- **Objetivos:** Resultado a lograr (ISO, 2015).
- **Indicadores:** Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados (AENOR, 2003).
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño (ISO, 2015)
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO, 2015).
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la empresa, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la empresa (AENOR, NORMA ESPAÑOLA UNE 66178 Sistema de Gestión de Calidad, Guía para la gestión del proceso de mejora continua, 2004)