

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



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA
MEJORA DE PROCESOS EN LA EMPRESA INVERSIONES
AVZ S.A.C.

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER CHIAPPE BENAVIDES RENZO GIANLUCA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2019

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia plantea la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 en la empresa INVERSIONES AVZ, dedicada al rubro de Contact center; con dicho planteamiento se busca mejorar los procesos de la organización y que este rediseño se vea reflejado en el desempeño de los procesos identificados y por consiguiente en la satisfacción general de los clientes contratantes.

Para elaborar la propuesta se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2015, la cual se revisó e interpretó en su totalidad, siendo considerados para la implementación sólo desde el capítulo 4 al 10.

Posteriormente se realizó un análisis de las falencias que presenta actualmente la empresa, realizando su análisis mediante el diagrama de Ishikawa con el fin de obtener las causas raíces de todos los inconvenientes y el diagrama de Pareto para poder identificar las causas con mayor importancia.

Seguidamente se realizó el diagnóstico de la organización con el objetivo de conocer en qué grado de adecuación a la norma se encuentra; después de ello se procedió con el diseño e implementación de cada requisito de la norma; pasando por el Contexto de la Organización, Liderazgo, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua. Posteriormente se detallan los pasos para la auditoría interna y de ser el caso una auditoría de certificación si la empresa lo considera necesaria; y se desarrolla el análisis de resultados mostrando algunos indicadores como consecuencia del trabajo realizado.

Finalmente, se señalan las conclusiones referentes a la implementación y las recomendaciones para mantener el sistema de gestión de calidad funcionando de la mejor manera y acorde a los requisitos de la norma ISO.