

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Diseño e implementación del sistema de gestión de
calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en una
empresa constructora de infraestructura vial**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Christian Gabriel CASTRO LOZANO

ASESOR

Ana María MEDINA ESCUDERO

Lima - Perú

2017

RESUMEN

En el presente trabajo de tesis se desarrolla la 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.

Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño, asimismo la implantación de la propuesta brindara una mejora en la imagen de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización en la cual es aplicada, siendo esto de vital importancia en el sector construcción.

El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permite mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2015, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los siete capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones referentes a la tesis realizada en cuanto a los resultados esperados de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

ABSTRACT

In the present thesis work is developed the implementation of a Quality Management System that meets the requirements established in the ISO 9001: 2015 Standard suitable for a construction company. This proposal seeks to respond to the demands of the client, the organization, and improve performance, as well as the implementation of the proposal will provide an improvement in the image of the company, profitability, productivity and competitiveness of the organization in the which is applied, being this of vital importance in the construction sector. The objective of the work is to analyze the current situation of the company and, through this, to design and implement the Quality Management System, demonstrating that, through the development, implementation and maintenance thereof, it will allow it to improve competitiveness and achieve a high degree of customer satisfaction. To carry out the proposal of the Quality Management System, the ISO 9001: 2015 standard was used as a study tool, which was revised and interpreted each of its requirements in the seven chapters that comprise it. From this, the bases for the design of the system were established. Finally, the conclusions and recommendations regarding the thesis made regarding the expected results of the Implementation of the Quality Management System in compliance with the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard will be presented.