

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

**Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la
norma ISO 9001:2015 en el área de operaciones de una
empresa comercializadora de productos estéticos**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Miguel Angel PALOMINO PALOMINO

ASESOR

Rosa María TIBURCIO ALVA

Lima - Perú

2017

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de Operaciones de una empresa comercializadora de productos estéticos. Con esta propuesta se busca dar respuesta a las exigencias del cliente, de la organización y mejorar el desempeño en general.

El objetivo del trabajo de investigación fue analizar la situación de la empresa y mediante ello diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo e implementación del mismo, influirá en la mejora de la competitividad y el aumento de la satisfacción del cliente. Las bases para el diseño del Sistema fueron los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los cuales fueron revisados y e interpretados uno a uno.

En primer lugar se identificaron los procesos involucrados con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos. Inmediatamente se analizaron y se detectaron las falencias en los procesos. Luego se rediseñaron los principales procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se confeccionó el Manual de Calidad diseñado que tiene el objetivo de describir el Sistema de Gestión de Calidad.

Finalmente, se expondrán las conclusiones y recomendaciones referentes a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la ISO 9001:2015.

ABSTRACT

In the present work of investigation posed the design of a System of Management of Quality based in the Norm ISO 9001:2015 in the area of Operations of a trading company of aesthetic products. With this proposal looks for give answer to the requirements of the customer, of the organisation and improve the exert in general.

The aim of the work of investigation was to analyse the situation of the company and by means of this design the System of Management of Quality, showing that through the development and implementation of the same, will influence in the improvement of the competitiveness and the increase the satisfaction of the customer. The bases for the design of the System were the requirements of the Norm ISO 9001:2015, which were reviewed and and interpreted one to one.

In the first place they identified the processes involved with the twist of the business, those that conform the map of processes. Immediately they analysed and they detected the falencias in the processes. Afterwards rediseñaron the main processes that required it so that they fulfilled with the requirements of the norm, for this made the Manual of Quality designed that has the aim to describe the System of Management of Quality.

Finally, they will expose the conclusions and recommendations referents to the Implementation of the System of Management of Quality according to the ISO 9001:2015.