



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**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



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Castro, C. (2017). *Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa constructora de infraestructura vial*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



094

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

### ACTA N°080-VDAP-FII-2017

## SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 20 de diciembre de 2017**, a las 12:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE INFRAESTRUCTURA VIAL”**


Que presenta el Bachiller:

**CASTRO LOZANO CHRISTIAN GABRIEL**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 13:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido Aprobado por UNANIMIDAD con la calificación promedio de Diez y seis, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 20 de diciembre del 2017

  
MG. CAMPOS CONTRERAS CÉSAR  
Presidente

  
MG. CAESINA MIRAMIRA WILLY HUGO  
Miembro

  
ING. MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO  
Miembro

  
ING. MEDINA ESCUDERO ANA MARIA  
Asesor

## **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.