Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería Industrial
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

"Implementación de un sistema de gestión de la calidad como parte de la mejora continua de una empresa de telecomunicaciones"

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Modalidad Perfeccionamiento Profesional

AUTOR

Katheryne Melisa ARANDA CAMARGO

ASESOR

Luis Bezarion VIVAR MORALES

Lima, Perú

2014

RESUMEN DE TESINA

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO PARTE DE LA MEJORA CONTINUA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”

La presente tesina tiene como objetivo demostrar que la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa de Telecomunicaciones brindara a la empresa; la mejora de sus procesos y el aumento de la satisfacción de sus clientes, lo cual se lograra mediante la asignación de recursos, la estructura de sus procesos, procedimientos documentados y flujo de información. La tesina cuenta 7 capítulos.

El primer capítulo, Antecedentes y Contexto, en donde se describe la situación problemática, la identificación del problema, formulación del problema general y especifico, la justificación y los objetivos generales y específicos. En el Segundo Capitulo, Marco Teórico, se describe sobre los conceptos de calidad y la estructura que tiene la Norma ISO 9001.2008. El Tercer Capítulo, Diseño Metodológico, trata sobre el tipo de investigación y desarrollo de la propuesta. En el Cuarto Capítulo, Empresa, se tratara sobre la historia de la empresa, estructura orgánica y servicios que ofrece. En el Quinto Capítulo, Diagnostico y Diseño del Sistema de gestión, menciona sobre a realización del diagnostico y análisis de los resultados. En el Sexto Capítulo, Plan de Implementación, trata el desarrollo del todo el proceso de implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Finalmente en el Séptimo capítulo se abarcaran las conclusiones y recomendaciones referentes al trabajo realizado.