



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

**Implementación de un sistema de gestión de calidad en
una empresa metalmecánica según la Norma ISO
9001:2008**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial
Modalidad Perfeccionamiento Profesional

AUTOR

Hans Lorenzo GAMARRA MORENO

ASESOR

Fausto David RAMIREZ MORALES

Lima, Perú

2013

RESUMEN

La presente tesina plantea el diseño de una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008 en una empresa metalmecánica. Se propone el diseño de este plan de implementación, con la finalidad que la empresa Electromecánica el Detalle S.R.L. busque satisfacer las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. El objetivo del presente trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, permitirá a la empresa en mención, mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

En el primer capítulo se da una breve descripción de la empresa Electromecánica el Detalle S.R.L.

En el segundo capítulo detallaremos la situación, identificación, formulación y justificación del problema, el cual será minimizado con la implementación de este sistema.

En el tercer capítulo, se realiza una breve explicación del marco teórico concerniente a lo que consiste un sistema de gestión de calidad.

En el cuarto capítulo se detalla la situación actual de la empresa, el cual se llevó a cabo mediante la realización de un estudio, que consistió en revisar e interpretar cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 frente al funcionamiento cotidiano de Electromecánica el Detalle S.R.L.

En el quinto capítulo, se explica en forma detallada la estructura del diseño de la implementación del sistema en mención.

Finalmente, se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.