



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA
E INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Propuesta de Actualización del Sistema de Gestión de Calidad
con base en la Norma ISO 9001:2015 para la Mejora de
Procesos del Servicio Eléctrico en una Empresa de Ingeniería,
Lima – Perú, 2022**

Para optar el Título Profesional de

Ingeniero Industrial

Autor:

Albino Tinco, Mayra Rocío

Asesor:

Mg. Ricardo Muñoz Muñoz

**Lima - Perú
2023**

Albino final

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
4	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Ochoa López Diego Dante. "Proyecto de un sistema de administración de operaciones y producción en un restaurante de comida"	1%

Resumen

El presente trabajo se enfoca en mejorar el proceso del servicio eléctrico en una empresa de ingeniería actualizando su sistema de gestión de calidad, tomando como referencia la Norma Internacional ISO 9001:2015. La propuesta parte con un diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad el cual nos permitirá identificar las desviaciones y con ello establecer las acciones de mejora para el buen desempeño en el servicio eléctrico y el cumplimiento de los requisitos del cliente. Para el diagnóstico utilizaremos como herramienta un cuestionario de evaluación de los requisitos según ISO 9001:2015, el cual nos permitirá evaluar el desempeño y/o nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad, conociendo esto, se elaborará el plan de acción para abordar los hallazgos detectados y con ello la mejora de los procesos de la organización.

Palabras Clave: ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, Procesos

Abstract

The present work focuses on improving the electrical service process in an engineering company, updating its quality management system, taking the International Standard ISO 9001:2015 as a reference. The proposal starts with an initial diagnosis of the quality management system which will allow us to identify deviations and thereby establish improvement actions for good performance in the electrical service and compliance with customer requirements. For the diagnosis we will use as a tool a questionnaire for evaluating the requirements according to ISO 9001:2015, which will allow us to evaluate the performance and/or level of maturity of the Quality Management System, knowing this, the action plan will be prepared to address the findings detected and with it the improvement of the organization's processes.

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management System, Processes