



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TESIS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2008 EN LA FÁBRICA SAN ROQUE S.A**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Autor:

Bach. FERNÁNDEZ CUBAS, HIROKO LIZET

PIMENTEL – PERÚ

2015

RESUMEN

La finalidad de este trabajo de investigación es diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la empresa SAN ROQUE S.A.

Para el desarrollo de este estudio se han utilizado herramientas muy importantes tales como la normatividad ISO 9001:2008, ello ha contribuido con el análisis y desarrollo de esta investigación que permita demostrar que la empresa cumple con los requisitos de una norma internacional.

La metodología que se siguió para determinar cómo la empresa se encontraba frente al sistema fue aplicando la Lista de Verificación de la ISO 9001, la cual permitió saber en qué porcentaje la empresa cumple con los requisitos establecidos, al término de la aplicación del cuestionario se pudo determinar que la empresa cumple con apenas un 20.4 % del total de los requisitos establecidos por la norma, concluyendo de esta manera que se tenía que trabajar en el diseño y cumplimiento de los requisitos faltantes como por ejemplo la documentación del sistema tanto del primer y segundo nivel, el diseño de la dirección estratégica de la empresa, diseño del mapa de procesos, logrando determinar la secuencia e interacción de los mismos para llevar un mejor control de los mismos, la elaboración de los diagramas de flujo para la elaboración de los manjares y dulces y también para el armado del producto, asimismo se propuso el uso de formatos y registros que permitan el control de la documentación del sistema, etc.

ABSTRACT

The purpose of this research is to design a quality management system under ISO 9001: 2008 company SAN ROQUE SA

For the development of this study have been used very important tools such as ISO 9001 standards: 2008, this contributed to the analysis and development of this research to show that the company complies with the requirements of an international standard.

The methodology followed to determine how the company was facing the system was implemented Checklist ISO 9001, which allowed to know what percentage the company complies with the requirements at the end of the questionnaire application could determine that the company complies with just 20.4% of the requirements of the standard, thus concluding that he had to work on the design and implementation of the missing requirements such as system documentation of both the first and second level, the design of the strategic direction of the company, map design processes, achieving determine the sequence and interaction of these to keep better track of them, making flowcharts for the preparation of delicacies and sweets and also for product assembly also use formats and records to allow control system documentation set, etc