



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

TESIS

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001: 2008 EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA
DE GAS NATURAL SAC.**

Para optar Título Profesional de

INGENIERO INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Autor:

**Bach. ARIAS MEJORADA MERILY
Bach. MAYHUA PAUCAR CYNTHIA CECILIA**

Lima – Perú – 2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocara en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la empresa Distribuidora y Comercializadora de gas natural S.A.C., dedicada al comercio de gas natural, instalación de tubería de redes de gas en el departamento de Lima y Callao, desarrollo de proyectos y anteproyectos de obras civiles de toda envergadura para el sector público y privado y asesoría técnica para el desarrollo y ejecución de obras civiles.

El análisis realizado se determinó que la empresa Distribuidora y Comercializadora de gas natural S.A.C. viene enfrentando altas retenciones de dinero por proyecto debido al incumplimiento en la entrega y la calidad de contenido de los dosieres de calidad ejecutadas en los últimos tres años.

Los Objetivos planteados en esta tesis han sido cumplidos en su totalidad, en la eliminación del 15% del costo total obtenido 58% de productividad con un monto de S/ 9150477.12 por los proyectos en la elaboración del dossier si se llegara a implementar el SGC. Cuando se ejecute la implementación deberá estar en permanente monitoreo para que los requisitos se cumplan según la metodología planteada y a través de auditorías internas. Se Diseñó y elaboro la estructura documental requerida por la norma ISO 9001:2008 cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma e incluye el manual de calidad. Los cuáles serán piezas claves para mejorar, organizar y estandarizar en el momento de ejecutar la implementación. Y esto traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa liquidez de dinero para invertir en diferentes áreas y tener satisfechos a los clientes por los servicios dados.

Palabras clave: Gestión de calidad, ISO,