

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Escuela de Postgrado Neumann de la ciudad de Tacna”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:
Bach. Calle Herencia, César Alonso

Docente Guía:
MBA. Núñez Vizcarra, Alejandro

TACNA – PERÚ

2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Índice general

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo I Antecedentes del Estudio	8
1.1. Título del Tema	8
1.2. Planteamiento del Problema	8
1.3. Objetivos	9
1.4. Justificación	9
1.5. Metodología	12
1.6. Definiciones	12
1.7. Alcances y Limitaciones	15
Capítulo II Marco Teórico	16
2.1. Conceptualización de la(s) variable(s) o tópico(s) clave	16
2.2. Importancia de la(s) variable(s) o tópico(s) clave	27
2.3. Análisis comparativo	28
2.4. Análisis crítico.	50
Capítulo III Marco Referencial	52
3.1. Reseña histórica	52
3.2. Filosofía organizacional	53
3.3. Diseño organizacional	54
3.4. Productos y/o servicios	57
3.5. Diagnóstico organizacional	59
Capítulo IV Resultados	62
4.1. Diagnóstico	62
4.2. Diseño de la Mejora	102
4.3. Mecanismos de Control	107
Capítulo V Sugerencias	110
5.1. Conclusiones	110

5.2. Recomendaciones	111
Bibliografía	112

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis de los conceptos de la calidad	28
Tabla 2 Análisis de los conceptos del control de la calidad	32
Tabla 3 Análisis de los conceptos de gestión	35
Tabla 4 Análisis de los conceptos de la mejora de la calidad	38
Tabla 5 Análisis de los conceptos del proceso	42
Tabla 6 Análisis de los conceptos del procedimiento	45
Tabla 7 Análisis de los conceptos del riesgo	48
Tabla 8 Cargos laborales de la Escuela de Postgrado Neumann	55
Tabla 9 Programas Académicos de Maestría	58
Tabla 10 Matriz de correlación entre la Norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015	63
Tabla 11 Cuadro de preguntas para el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015	80
Tabla 12 Cuadro de resultados del capítulo 4 - Contexto de la organización	95
Tabla 13 Cuadro de resultados del capítulo 5 - Liderazgo	96
Tabla 14 Cuadro de resultados del capítulo 6 - Planificación	97
Tabla 15 Cuadro de resultados del capítulo 7 - Apoyo	99
Tabla 16 Cuadro de resultados del capítulo 8 - Operación	101
Tabla 17 Cuadro de resultados del capítulo 9 - Evaluación del desempeño	103
Tabla 18 Cuadro de resultados del capítulo 10 - Mejora	104
Tabla 19 Cuadro de resultados del diagnóstico de evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	105
Tabla 20 Cuadro de resultados del diagnóstico de evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	106
Tabla 21 Cuadro de propuesta de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	108

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Estructura organizacional de la Escuela de Postgrado Neumann	54
--	----

Resumen

Por medio del presente trabajo de investigación se ha elaborado el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Escuela de Postgrado Neumann, la cual se desempeña en el sector de educación superior bajo la modalidad presencial y semipresencial.

La Escuela de Postgrado Neumann tiene desarrollado la implementación no certificada de la norma internacional ISO 9001:2008, labor que viene desarrollado desde el año 2014 como decisión estratégica para posicionarse como una organización con referencia de modelo de enseñanza bajo estándares de calidad.

Dicha implementación se requiere de una labor continua la cual permita la mejora continua no solo en los procesos o procedimientos sino en el sistema de gestión de la calidad, en ese sentido se tiene la nueva versión ISO 9001:2015, la cual maneja nuevo enfoque en los requisitos o requerimientos en los diversos capítulos, por consiguiente la Escuela de Postgrado Neumann debe adecuarse a la nueva exigencia descrita en los requerimientos.

Se diseñó un diagnóstico de la norma internacional ISO 9001:2015 con 66 preguntas la cual abarca desde el capítulo 4° al 10°, con la finalidad de poder determinar el grado de cumplimiento o acercamiento de los requisitos exigidos, para tal efecto se tiene como resultado de la calificación global del Sistema de Gestión de la calidad de 44%, dicho resultado tiene calificación “bajo” por lo que se debe adecuar, implementar y/o mejorar todos los procesos y procedimientos a los nuevos requerimientos.

Por lo tanto se propone un diseño de mejora la cual se menciona las diferentes actividades o acciones a realizar, siendo a la vez materia de evaluación por la propia organización para su mejora continua de calidad.

Introducción

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido un modelo de gestión a adoptar por diversas organizaciones con la finalidad de implementar, mantener y asegurar los procesos y/o productos bajo estándares internacionales de calidad y con ello poder ser diferenciados por su mercado frente a los competidores.

El desarrollo en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad recae en una decisión estratégica la cual permita el involucramiento de forma activa de todos los colaboradores de la organización y sea percibido por sus clientes.

El presente trabajo de investigación es una muestra clara del punto de partida de muchas organizaciones las cuales desean mantener y mejorar el valor competitivo de sus procesos y productos en el mercado y con ello poder mejorar y/o potenciar su valor competitivo en el sector productivo.

La norma internacional ISO 9001:2015 tiene un enfoque basado en riesgo la cual permite a las organizaciones poder evaluar los diferentes escenarios o eventos que puedan suscitar en la organización y con ello responder de manera objetiva a través de mecanismos o acciones.

El presente diagnóstico toma como referencia el requerimiento de la norma internacional ISO 9001:2015 y muestra el grado de cumplimiento de los diferentes procesos organizacionales asimismo las acciones a realizar.