

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la  
Norma Internacional ISO 9001:2015 para una empresa  
Operadora de Residuos”**

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

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Bach. Llerena Urday, Brandon Luis  
Bach. Pari Larico, Susan Elizabeth

**Docente Guía:**

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ**

**2022**

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

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por bendecirnos, darnos la fuerza y capacidad necesaria para la realización de la presente y por permitirnos cumplir una de nuestras metas más anheladas.

A nuestros padres por su apoyo y comprensión incondicional, por confiar en nosotros, brindarnos sus consejos e inculcarnos valores y principios, a su vez por motivarnos siempre a seguir adelante con nuestro desarrollo profesional.

## **Dedicatoria**

A mi madre, Yudy Urday, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, por ser la persona que siempre me motiva y por su amor incondicional; a mi familia por todo el apoyo que me dan y a Dios por ser mi fortaleza y quien guía mi camino.

### **Brandon Luis Llerena Urday**

A mis padres, Pedro y Trinidad, por el amor, apoyo y confianza puesta en mí, por ser mi gran ejemplo y el motor para alcanzar mis sueños; a mi querida hermana Gisela por sus consejos y comprensión; a todos ellos por estar conmigo y alentarme en todo momento; y a Dios por bendecirme cada día.

### **Susan Elizabeth Pari Larico**

## Índice General

Agradecimiento .....	3
Dedicatoria .....	4
Índice General.....	5
Índice de Figuras.....	8
Índice de Tablas .....	9
Resumen.....	10
Introducción .....	11
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	13
1.1.    Título del Tema.....	13
1.2.    Planteamiento del Problema .....	13
1.3.    Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1.  Objetivo General .....	14
1.3.2.  Objetivos Específicos.....	14
1.4.    Metodología .....	15
1.4.1.  Diseño de la Investigación .....	15
1.4.2.  Tipo de Investigación .....	15
1.4.3.  Técnicas e Instrumentos.....	15
1.4.3.1.  Entrevistas.....	15
1.4.3.2.  Check-List de cumplimiento.....	15
1.4.3.3.  Observación .....	16
1.5.    Justificación .....	16
1.5.1.  Justificación Teórica .....	16
1.5.2.  Justificación Metodológica .....	18
1.5.3.  Justificación Práctica .....	18
1.6.    Definiciones .....	18
1.7.    Alcances y Limitaciones.....	20
1.7.1.  Alcance.....	20
1.7.2.  Limitaciones.....	20
Capítulo II Marco Teórico .....	21
2.1.    Conceptualización de la(s) variable(s) o tópico(s) clave.....	21
2.1.1.  Sistemas de gestión de calidad .....	21
2.1.2.  Principios de la gestión de la calidad .....	21
2.1.3.  Enfoque a procesos.....	21
2.1.4.  Ciclo PHVA.....	21

2.1.5.	Pensamiento basado en riesgos .....	22
2.2.	Importancia de la(s) variable(s) o tópico(s) clave .....	22
2.2.1.	Sistemas de gestión de calidad .....	22
2.2.2.	Principios de la gestión de la calidad .....	23
2.2.3.	Enfoque a procesos .....	24
2.2.4.	Ciclo PHVA .....	24
2.2.5.	Pensamiento basado en riesgos .....	25
2.3.	Análisis comparativo .....	26
2.4.	Análisis crítico .....	28
Capítulo III	Marco Referencial .....	33
3.1.	Reseña histórica .....	33
3.2.	Filosofía organizacional .....	33
3.3.	Diseño organizacional.....	35
3.4.	Productos y/o servicios .....	35
3.5.	Diagnóstico organizacional .....	40
Capítulo IV	Resultados.....	43
4.1.	Diagnóstico de la Situación Actual .....	43
4.2.	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 .....	44
4.2.1.	Requisito 4: Contexto de la organización .....	44
4.2.1.1.	(Requisito 4.1.) Comprensión de la organización y de su contexto ....	44
4.2.1.2.	(Requisito 4.2.) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	44
4.2.1.3.	(Requisito 4.3.) Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	45
4.2.1.4.	(Requisito 4.4.) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	46
4.2.2.	Requisito 5: Liderazgo .....	47
4.2.2.1.	(Requisito 5.1.) Liderazgo y Compromiso .....	47
4.2.2.2.	(Requisito 5.2.) Política.....	48
4.2.2.3.	(Requisito 5.3.) Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	50
4.2.3.	Requisito 6: Planificación .....	50
4.2.3.1.	(Requisito 6.1.) Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	50
4.2.3.2.	(Requisito 6.2.) Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	52
4.2.3.3.	(Requisito 6.3.) Planificación de los cambios .....	52
4.2.4.	Requisito 7: Apoyo.....	54
4.2.4.1.	(Requisito 7.1.) Recursos .....	54
4.2.4.2.	(Requisito 7.2.) Competencias.....	56

4.2.4.3.	(Requisito 7.3.) Toma de conciencia.....	57
4.2.4.4.	(Requisito 7.4.) Comunicación.....	57
4.2.4.5.	(Requisito 7.5.) Información documentada .....	57
4.2.5.	Requisito 8: Operación .....	59
4.2.5.1.	(Requisito 8.1.) Planificación y control operacional.....	59
4.2.5.2.	(Requisito 8.2.) Requisitos para los productos y servicios .....	59
4.2.5.3.	(Requisito 8.3.) Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	63
4.2.5.4.	(Requisito 8.4.) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	63
4.2.5.5.	(Requisito 8.5.) Producción de la provisión del servicio .....	65
4.2.5.6.	(Requisito 8.6.) Liberación de los productos y servicios.....	67
4.2.5.7.	(Requisito 8.7.) Control de las salidas no – conformes .....	67
4.2.6.	Requisito 9: Evaluación del desempeño .....	67
4.2.6.1.	(Requisito 9.1.) Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	67
4.2.6.2.	(Requisito 9.2.) Auditoría interna .....	71
4.2.6.3.	(Requisito 9.3.) Revisión por la dirección.....	72
4.2.7.	Requisito 10: Mejora .....	72
4.2.7.1.	(Requisito 10.2.) No conformidad y acción correctiva .....	72
4.2.7.2.	(Requisito 10.3.) Mejora continua .....	74
4.3.	Mecanismos de Control .....	75
Capítulo V Sugerencias.....		76
Conclusiones.....		77
Bibliografía .....		78
Anexos .....		82

## Índice de Figuras

Figura 1.-Organigrama GYTRES S.A.C. ....	35
Figura 2.-Gestión y manejo integral de residuos .....	36
Figura 3.-Gestión y saneamiento ambiental .....	36
Figura 4.-Limpieza Industrial .....	36
Figura 5.-Constatación Notarial .....	37
Figura 6.-Segregación y clasificación de Residuos .....	37
Figura 7.-Recolección, transporte y disposición de residuos Biocontaminados .....	37
Figura 8.-Recolección, transporte y disposición de residuos peligrosos .....	38
Figura 9.-Recolección, transporte y disposición de residuos no-peligrosos .....	38
Figura 10.-Destrucción de productos defectuosos o vencidos .....	38
Figura 11.-Compra y venta de residuos reaprovechables .....	39
Figura 12.-Capacitación y asesoría en manejo y gestión integral de residuos sólidos .....	39
Figura 13.-Elaboración y/o revisión de la declaración anual del manejo de residuos	39
Figura 14.-Succión y Limpieza de pozos de sedimentación, trampa de grasa y tanques sépticos .....	40
Figura 15.-Alquiler de vehículos, maquinaria, baños portátiles y local industrial.....	40
Figura 16.-Mapa de procesos.....	47
Figura 17.-Política de Calidad .....	48
Figura 18.-Acta de Reunión - Política de Calidad .....	49
Figura 19.-Flujograma – FP-GRO Gestión de Riesgos y Oportunidades.....	51
Figura 20.-Flujograma – FP-GDC Gestión de la Dirección y Cambios .....	53
Figura 21.-Flujograma – FP-INF Gestión de la Infraestructura .....	55
Figura 22.-Flujograma – FP-GI Gestión de la información documentada .....	58
Figura 23.-Flujograma – FP-GCV Gestión Comercial y Ventas .....	60
Figura 24.-Flujograma – FP-GO Gestión de Operaciones.....	62
Figura 25.-Flujograma – FP-GCC Gestión de Compras y Contratistas.....	64
Figura 26.-Flujograma – FP-GPV Gestión de Post Venta.....	66
Figura 27.-Flujograma – FP-GSC Gestión de la Satisfacción del Cliente .....	68
Figura 28.-Flujograma – FP-SM Seguimiento y Medición.....	70
Figura 29.-Flujograma – FP-AI Gestión de Auditoría Interna.....	71
Figura 30.-Flujograma – FP-NCAC Gestión No Conformidades y Acciones Correctivas .....	73

## Índice de Tablas

Tabla 1.- Análisis Comparativo de los modelos .....	26
Tabla 2.- Análisis FODA .....	41
Tabla 3.- Resultados de diagnóstico de evaluación Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 .....	43
Tabla 4.- Análisis de necesidades y expectativas.....	44
Tabla 5.- Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad – Mecanismos de Control .....	75

## Resumen

El sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) es eficaz y robusto, busca concentrarse y supervisar todas las áreas de la organización, a fin de mejorar su eficiencia y productividad, reflejando ello en la captación y retención de clientes.

Cada vez son más las empresas que se suman a ser certificadas en ISO 9001:2015, tal es su importancia, que muchas organizaciones la establecen como requisito previo para entablar relaciones comerciales, pues ello les garantiza y da confianza que la otra organización cumple con estándares y procedimientos que le proporcionarían un alto servicio al cliente, pues les asegurará que sus sistemas de gestión se evalúan y aprueban constantemente.

El presente trabajo busca proponer el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 para una empresa Operadora de Residuos, a fin de que la organización pueda implementarla, certificarse y competir en el mercado concursando por licitaciones y contratos, por otro lado, que pueda aumentar su eficiencia, llevando la prestación de sus servicios a altos niveles de calidad logrando aumentar la satisfacción de sus clientes y la fidelidad de los mismos, así como, aumentando su rentabilidad y disminuyendo costos.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de Gestión de Calidad, Ciclo PHVA, Contexto de la Organización, Liderazgo, compromiso y mejora continua.

## **Introducción**

Según la última encuesta realizada por ISO en el 2020, indica que hay 3043 empresas certificadas en ISO 9001:2015, si hablamos a nivel mundial un total de 1,299,837 ya han sido certificadas, y es a partir del año 2019 que este tipo de certificación ha tenido un crecimiento del 4%, teniendo expectativas de crecimiento aún mayores para los próximos años. ("The ISO Survey", 2021)

ISO 9001:2015 implementado en las organizaciones trae muchos beneficios consigo, pues las organizaciones tienden ser más sólidas, rentables y competitivas pudiendo acceder a nuevos mercados y establecer relaciones comerciales con empresas grandes.

Gestionar adecuadamente un sistema de gestión de calidad permite mejorar la eficiencia de la organización, asimismo incrementa la motivación de los colaboradores, resumiéndose todo ello en productos y servicios de calidad, aumentando la satisfacción del cliente y cumpliendo con la reglamentación vigente.

Por dichas razones mencionadas anteriormente ISO 9001:2015 es el medio para mantener y mejorar la eficacia de las organizaciones, mediante la adaptación una cultura de mejora continua, todo ello genera confianza y diferenciación de la marca, asegurando la preferencia de los clientes garantizando una permanencia estable a largo plazo.

Este trabajo de investigación plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015, en una empresa Operadora de Residuos, como un factor diferencial, para que esta pueda ser más competitiva, logre establecer relaciones comerciales con clientes potenciales y a su vez pueda concursar en licitaciones, asimismo, la organización pueda tener un desempeño mucho más eficiente, lo cual se vea reflejado en la calidad de los productos que ofrece, así como

en la prestación de sus servicios, a fin de sobrepasar las expectativas de los clientes y al verse satisfechas sus necesidades.

La tesis está constituida por 5 capítulos en los que se desarrollará los siguientes puntos:

- En el capítulo 1, Planteamiento del Problema, objetivos, justificación, metodología, definiciones y alcances y limitaciones del trabajo de investigación.
- En el capítulo 2, Marco Teórico, se detalla la conceptualización de las variables o tópicos claves, su importancia, así como, el análisis comparativo y crítico de los mismos como sustento teórico del desarrollo del trabajo de investigación.
- En el capítulo 3, Marco Referencial, se describe la organización y sector en la cual se desarrolla el trabajo de investigación, para ello se especifica la reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, productos y/o servicios y diagnostico organizacional.
- En el capítulo 4, se exponen los resultados obtenidos como evidencia del cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación.
- En el capítulo 5, se plantean sugerencias a partir de los resultados obtenidos.
- Finalmente se presentan las conclusiones del trabajo de investigación.