

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Sistema de gestión de la Calidad para elaboración de
horarios de clases en la Universidad Nacional Pedro Ruiz
Gallo según ISO 9001:2015**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Ingeniería Industrial Con
Mención En Gerencia De Operaciones

Autor

Salvador Briceño, Ivan Eduardo

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

Este trabajo de investigación propuso el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la elaboración de horarios de clases en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo según norma ISO 9001:2015, con el fin de mejorar la productividad de este proceso y la satisfacción de todos los interesados. Este trabajo de investigación fue de tipo tecnológico ya que produce un proceso formalizado; es propositivo, de innovación incremental, ya que diseña un Sistema de Gestión de Calidad; es sincrónico ya que el resultado se produce en poco tiempo; es circunspectivo ya que analiza los factores necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad; desarrollando las labores de investigación en campo y gabinete. El diseño consta del mapa de procesos, diagramas de proceso e información documentada; como el manual de calidad, todo de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015. El sistema de gestión de la calidad permitirá que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo trabaje eficaz y eficientemente en este proceso de elaboración de horarios; y también permitirá cumplir mejor sus objetivos propuestos, sobre todo en una mejor atención a los estudiantes sin descuidar al resto de interesados y el mejor uso de los recursos involucrados.