



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA
UNA EMPRESA CONTRATISTA MINERA,
TRUJILLO 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración

Autor:

Cory Alexandra Castillo Acosta

Asesor:

Dr. Rafael Martel Acosta

<https://orcid.org/0000-0001-7067-8632>

Trujillo - Perú

2025

Informe de Similitud

turnitin Página 2 of 53 - Integrity Overview Identificador de la entrega tmooid:1.3200845276

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

20% Internet sources
6% Publications
10% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

Hidden Text
4 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Página 3 of 53 - Integrity Overview Identificador de la entrega tmooid:1.3200845276

Top Sources

20% Internet sources
6% Publications
10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	Universidad Privada del Norte	2%
2	Internet	
	repositorio.upn.edu.pe	2%
3	Internet	
	hdl.handle.net	1%
4	Internet	
	www.coursehero.com	1%
5	Internet	
	www.slideshare.net	<1%
6	Internet	
	www.bvtrainingcommunity.com	<1%
7	Internet	
	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Internet	
	revistas.uces.edu.ec	<1%
9	Internet	
	dspace.unitru.edu.pe	<1%
10	Student papers	
	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
11	Internet	
	repositorio.uan.edu.co	<1%

Tabla de contenidos

Informe de Similitud	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	30
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Información de la organización.....	9
Tabla 2 Activos de la empresa	11
Tabla 3 Estructura ISO 9001:2015.....	22
Tabla 4 Evolución del proceso de Homologación de la organización	30
Tabla 5 Evolución del crecimiento de activos de la organización	31
Tabla 6 Crecimiento del capital de la empresa	33
Tabla 7 Evolución financiera de la organización.....	34

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa	13
Figura 2 Estructura gráfica de los capítulos 4 a 10	23
Figura 3 Crecimiento de la planilla de colaboradores	34

RESUMEN EJECUTIVO

La presente experiencia profesional se desarrolló en la Empresa de Multiservicios ACOSTA S.A.C., una contratista minera ubicada en Trujillo, Perú, que ha experimentado un crecimiento sostenido desde su creación en 2018. El principal reto abordado fue la necesidad de fortalecer sus sistemas de gestión interna para cumplir con los requerimientos exigidos por la Compañía Minera Poderosa, especialmente en los procesos de homologación. Frente a ello, se propuso la implementación progresiva de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de estandarizar procesos, mejorar la trazabilidad operativa y garantizar la satisfacción del cliente.

Para lograrlo, se utilizaron herramientas de gestión por procesos, análisis de riesgos, diseño de procedimientos, elaboración de manuales e implementación de auditorías internas. Como resultado, la calificación de homologación de la empresa se elevó de un 70.73% en 2021 a un 89.95% en 2024, además de evidenciarse mejoras en la productividad, reducción de no conformidades y fortalecimiento institucional.

Las competencias aplicadas incluyeron diagnóstico organizacional, planificación estratégica, liderazgo, enfoque en la mejora continua y capacidad de análisis. Esta experiencia consolidó una propuesta sólida de mejora empresarial, contribuyendo significativamente al posicionamiento y sostenibilidad de ACOSTA S.A.C. en el sector minero.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Bureau Veritas. (2023, 5 de enero). *¿Qué son los sistemas de gestión basados en normas ISO? Ejemplos de normas ISO como la 18788, 22301 y 30300.* <https://www.bvtrainingcommunity.com/es/blog/sistemas-de-gestion/que-son-los-sistemas-de-gestion-basados-en-normas-iso-ejemplos-de-normas>
- Díaz, A., y Salazar, G. (28 de junio 2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.* Scielo. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019#f1
- Dueñas, M. (2023). *Modelo de Gestión de Calidad ISO 9001: Un camino al éxito empresarial.* <https://kappaconsultingsa.com/modelo-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>
- ESAN. (2018, 30 de enero). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion>
- Espinosa, M., y Nájera, S., (2021). Análisis de la influencia de los SGC en la cadena de suministro de empresas agroexportadoras de pitahaya en Ecuador. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.761>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements.* ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en:e>

Komatsu. (20 de setiembre de 2022). *Lo que debes saber sobre la maquinaria pesada.*

<https://www.komatsulatioamerica.com/colombia/maquinaria-pesada-definicion-y-tipos/>

Ore Caballero, E. M., y Febres Garcia, J. D. (2022). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la Empresa Talleres Peruanos de Gas Natural del Norte S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6490>

Pacheco Rodríguez, B. R. (2021) *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C* [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf

Polanco Carrasco, A. (2021). *Diseño y plan de implementación de un SGC ISO 9001:2015 para una pequeña – mediana empresa de construcción.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181820>

Renteria Maurate, J. L. (2019) *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf

Riveros, A. (2023). *Claves para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente.* <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/#:~:text=El%20principal%20objetivo%20de%20la,en%20siete%20principios%20de%20referencia>

Sanchez, M., y Marañón, I. (2020). *Sistemas de administración de la calidad: un análisis comparativo.* Researchgate. https://www.researchgate.net/publication/345317178_Sistemas_de_administraci

on de la calidad un analisis comparativo

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. *Definición de la micro y pequeña empresa.* <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%2C%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>