

RESUMEN

Autor [Ascue Pallqui, E.D.](#)
Autor [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Ciclo corporativo](#)
[Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad y Productividad](#)
Título Propuesta de mejora para una empresa dedicada a la evaluación y capacitación en habilidades blandas según a NTP ISO 9001: 2009
Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
-----------	--------	--------

Sala Tesis	E12. A8 - T	USO EN SALA
------------	-----------------------------	-------------

Descripción 225 p. : 25 fig., 31 cuadros, 41 ref. Incluye CD ROM

Tesis Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)

Bibliografía Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad

Sumario Sumarios (En, Es)

Materia [ILM PERU S.A.C.](#)
[NORMA NTP ISO 9001: 2009](#)
[GESTION DE LA CALIDAD](#)
[RECURSOS HUMANOS](#)
[EMPRESAS PRIVADAS](#)
[GESTION POR OBJETIVOS](#)
[CALIDAD](#)
[CAPACITACION](#)
[PROGRAMAS DE CAPACITACION](#)
[EVALUACION](#)
[NORMAS](#)
[PERU](#)
[HABILIDAD BLANDAS](#)

Nº estándar PE2016000213 B / M EUV E12

El presente trabajo de titulación desarrolla el caso de la empresa ILM Perú S.A.C. una consultora de recursos humanos dedicada a la evaluación y capacitación en habilidades blandas cuyo objetivo es mejorar la calidad de los servicios que ofrece al cliente para poder incrementar su cuota de mercado, a través de la eficacia de éstos.

El objetivo principal del trabajo fue evaluar las condiciones iniciales de la organización y elaborar una propuesta de mejora para los procesos de evaluación y capacitación en habilidades blandas según los lineamientos de la NTP ISO 9001:2009.

Los objetivos específicos incluyeron un diagnóstico de la empresa de forma general, determinación del grado de tenencia de un sistema de gestión de la calidad, determinación de los procesos principales y la elaboración de una propuesta de mejora con su respectivo presupuesto de implementación.

La metodología consistió en visitas a las instalaciones de la empresa, entrevistas con el personal de todos los niveles, observación del entorno, revisión de documentos y posterior análisis de datos y realización de propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009.

Los principales resultados obtenidos fueron los siguientes: La empresa opera en un mercado en crecimiento pero no tiene una cuota de mercado significativa. La principal fortaleza de la empresa son los contactos de la gerencia que facilita la captación de clientes. Existe una deficiente gestión comercial y la falta de un sistema de control de los procesos. Se determinaron y caracterizaron 10 procesos principales en la empresa. ILM Perú S.A.C. no cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.

Se elaboró una propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 que incluye la base documentaria de un Sistema de Gestión de Calidad y un presupuesto para su implementación. Adicionalmente se realizó una propuesta basada en herramientas de gestión que sitúa en contexto a la empresa para una mejor aplicación de la primera propuesta.

Abstract

This qualification work is about a consultant firm called ILM Perú S.A.C. that offers services related to human resources management, specifically about training and evaluation of soft skills. The firm main objective is to improve its services quality, in order to increase the number of clients.

The main objective of this qualification work was to evaluate the firm initial conditions and to elaborate a proposal focused in improving the processes of training and evaluation of soft skills following the guidelines of the Peruvian Technical Standard ISO 9001:2009.

The specific objectives included to make a general diagnostic of the firm, to determine the level of quality management system application, to identify the

main processes and to elaborate a proposal for improvements that includes a budget related to its implementation.

The methodology consisted in examining the firm documents, registers, and environment, also having interviews with the members of the organization. After that, the methodology included analyzing the data, creating a proposal for improvements and a budget related to it.

The most important results were: The firm has operated in a growing market, but it did not have a significant number of clients. The firm main strength was having a manager with many contacts that provides the firm more possibilities of founding clients. The firm had a poor commercial management and it did not have a process control system. There were determined ten main processes operating in the firm. ILM Perú S.A.C. did not have a quality management system operating during the evaluation.

A proposal for improvements was elaborated and it includes the basic quality management system documentation and a budget for its implementation. In addition an extra proposal based on management tools was elaborated in order to contribute to the implementation of the first proposal mentioned.