



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AGUALIMA S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Juan Diego Loyola Gálvez

Asesor:

Ing. Miguel Rodríguez Alza

Trujillo – Perú

2016

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE DIAGRAMA.....	xiii
CAPITULO 1: GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema.....	7
1.3. Hipótesis	7
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación	8
1.5.1.Justificación aplicativa o práctica.....	8
1.5.2. Justificación teórica	8
1.5.3.Justificación valorativa	8
1.6.Tipo de investigación	9
1.6.1.Por la orientación	9
1.7.Diseño de la investigación	9
1.7.1.Por el diseño	9

1.8.Variables	9
1.9.Operacionalización de las variables.....	10
CAPITULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA MARCO REFERENCIAL	11
2.1.Antecedentes de la Investigación	12
2.2.Marco teórico.....	13
CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD ACTUAL	29
3.1.Descripción general de la empresa	30
3.1.1.Empresa AGUALIMA S.A.C	30
3.1.2.Datos.....	30
3.1.3.Misión, visión y valores.....	31
3.1.4.Proveedores.....	31
3.1.5.Competidores	31
3.1.6.Organigrama de la Empresa	32
3.1.7.Mapa de procesos.....	33
3.2. Identificación de problemas e indicadores actuales	34
3.2.1.Diagrama de Ishikawa.....	34
3.2.2.Matriz de priorización	35
3.2.3.Diagrama de Pareto.....	36
3.2.4. Indicadores actuales y metas proyectadas.....	37
CAPITULO 4: SOLUCION PROPUESTA.....	38
4.1. Propuesta de mejora de un Sistema de Gestión de Calidad.....	39
4.1.1. Falta de compromiso de los operarios y supervisores.....	41
4.1.2. Falta de supervisión en la entrada de materia prima.....	46
4.1.3. Falta de mantenimiento preventivo	62
4.1.4. Incumplimiento del parámetro del proceso.....	63
CAPITULO 5: EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	67
5.1. Pérdida económica en la actualidad	68

5.2. Costos para la propuesta de mejora	68
5.3. Ahorro implementado las propuestas de mejora	69
5.4. Ahorro total.....	69
5.5 Cálculo TIR / VAN	70
CAPITULO 6: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
6.1 Resultados	73
6.2 Discusión	73
CAPITULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
7.1. Conclusiones.....	75
7.2. Recomendaciones.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	77
ANEXO N°01: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.....	78
ANEXO N°02: CONTROL DE DOCUMENTOS	81
ANEXO N°03: MANUAL DE CALIDAD	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°01	: EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE ESPÁRRAGO: CHINA Y PERÚ.....	2
Cuadro N°02	: INDICE DEL VOLUMEN EXPORTADO DE ESPÁRRAGO, 2004 – 2013.....	3
Cuadro N°03	: PRODUCCIÓN DE ESPÁRRAGO SEGÚN DEPARTAMENTO, 2013....	4
Cuadro N°04	: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA 2013-2015.....	5
Cuadro N°05	: PRODUCTIVIDAD 2013-2015.....	6
Cuadro N°06	: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	10
Cuadro N°07	: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE CALIDAD	35
Cuadro N°08	: INDICADORES	37
Cuadro N°09	: WESTINGHOUSE.....	41
Cuadro N°10	: AHORRO ANUAL DEL WESTINGHOUSE.....	44
Cuadro N°11	: AUDITORÍA.....	55
Cuadro N°12	: CUADRO DE AHORRO MANUAL DE CALIDAD.....	61
Cuadro N°13	: CUADRO DE MEJORA CONTINUA AUDITORÍA.....	62
Cuadro N°14	: COSTO DE MANTENIMIENTO.....	63
Cuadro N°15	: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.....	63
Cuadro N°16	: CALIBRACIÓN DE ESPARRAGO BLANCO	64
Cuadro N°17	: AHORRO DE CALIBRACIÓN.....	66
Cuadro N°18	: COSTO DEL WESTINGHOUSE.....	68
Cuadro N°19	: COSTO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	68
Cuadro N°20	: COSTO DE LA AUDITORÍA	68
Cuadro N°21	: COSTO DE CALIBRACIÓN.....	68
Cuadro N°22	: EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01 : CADENA DE DEMING	16
FIGURA N°02 : MODELO AMPLIADO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS	17
FIGURA N°03 : LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE FRESCO Y CONSERVA	30

ÍNDICE DE DIAGRAMA

DIAGRAMA N°01 : ORGANIGRAMA GENERAL.....	32
DIAGRAMA N°02 : MAPA DE PROCESOS	33
DIAGRAMA N°03 : DIAGRAMA DE ISHIKAWA	34
DIAGRAMA N°04 : PARETO DE MATRIZ.....	36
DIAGRAMA N°05 : PROPUESTA DE SOLUCIÓN	40

RESUMEN

La presente tesis se ha elaborado teniendo como finalidad mejorar la rentabilidad en la empresa AGUALIMA S.A.C. Se planteó la propuesta de mejora a partir del conocimiento del entorno global de las empresas de metalmecánica su desarrollo, evolución y participación estratégica en el desarrollo de los sectores económicos del país como la minería agroindustria pesquería construcción a fin de determinar los alcances principales de la presente investigación.

Se realizó el diagnóstico de la situación actual en el área Calidad el cual proporcionó los aspectos relevantes de los procesos. Determinados los aspectos relevantes se formuló el problema, de cuya solución y evaluación de terminará la solución planteada en la investigación.

El desarrollo de la propuesta presentada para el área de Calidad en la empresa AGUALIMA S.A.C. contempla los aspectos relevantes derivados del diagnóstico a los cuales se les proporcionó sus respectivas propuestas de solución a fin de que al desarrollarse las mismas suplieran las ausencias de valores requeridos para considerarse como parte de la solución del problema de la investigación. El planteamiento del Manual de Calidad tiene una razón fundamental la cual se explica en la necesidad de contar con un marco referencial que englobe las herramientas tales como asegurar que las operaciones se realicen ordenadamente y de forma coordinada, para satisfacer con los requisitos que pide el cliente, sirve de base para las auditorías de calidad.

Se culmina con la valoración monetaria alcanzada en cada de las propuestas de solución planteadas las que en términos monetarios a través de sus indicadores alcanzaron un VAN de S/. 461,698.30; TIR de 57%; B/C de S/.1.98, los cuales en su conjunto determinan la validación de la propuesta y de la investigación desarrollada al concluir que la misma es considerada rentable y viable.

ABSTRACT

The thesis has been prepared taking Present designed to improve profitability in the Company AGUALIMA S.A.C. Improvement Proposal was raised from knowledge of the global environment of metalworking companies do Development, Evolution and Strategic Participation in Development of economic sectors as mining fishery agribusiness construction of a fin to determine S. Main Scopes of the present investigation.

Diagnosis of the current situation in the area which is provided Quality Relevant aspects of the processes performed. Certain relevant aspects The problem, the solution f and Evaluation terminate the proposed solution was formulated in Research.

Development Proposal for the area of quality in the company AGUALIMA S.A.C. Contemplate Derivatives Relevant aspects of diagnosis of which were provided with their respective proposals for Solution A flap that developed Thereof supplieran Securities absences required to be considered as part of the Solution to the Problem of Research. The approach of the Quality Manual has a fundamental reason which, if explained in the need for a framework to encompass Tools stories of how to ensure that operations are orderly and coordinated conduct, to meet the requirements Calls Customer, serves as the basis of the audit para Quality.

It culminates with the monetary valuation reached on each of the proposed solutions raised in terms which one Monetary Indicators reached through its UN go from S/. 461,698.30; IRR of 57%; B / C of S / .1.98. Who is together determine the Validation of the Proposal and Research developed to conclude that the same is considered profitable and viable.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cespón Castro, R., Ibarra Mirón, S., Marrero Delgado, F. (2005). La selección del sistema de gestión de la producción en empresas manufactureras.
- Companys Pascual, R. y Fonollosa i Guardiet, J. (1989). Nuevas técnicas de gestión de stocks: MRP y JIT. Barcelona: Marcombo S.A
- Gómez Fraile, F. Villar Barrio, J., Tejero Monzón, M. (2003). Seis sigma. Madrid: Fundación Confemetal
- Gonzalo, V. (31 de Marzo de 2009). Mejora Tu Gestión. Obtenido de
- <http://es.slideshare.net/Luigui132/gestion-de-la-produccion>
- <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>
- López Rey, S. (2006). Implantación de un Sistema de Calidad. Los diferentes Sistemas de Calidad Existentes en la Organización. España: Ideaspropias Editorial.
- Macas Saritama, Y. y Luna Cumbicus, G. (2010). Análisis de Rentabilidad económica y financiera y Propuesta de mejoramiento en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A” del Canton Huaquillas en los periodos contables 2008 – 2009.
- Mikell P.Groover (1997). Fundamentos de Manufactura Moderna: Materiales, Procesos Y Sistemas. Naucalpan de Juárez: Prentice- Hall Hispanoamericana S.A
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid: Delta Publicaciones.
- Ogalla Segura, F. (2005). Sistema de Gestión: Una guía Práctica. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Pérez Villa, P. y Múnera Vásquez F. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia