



**FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS GLOBAL GAP E ISO 9001:2008 PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA VIVERO LOS VIÑEDOS S.A.C.”

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:
Bach. PAULO CÉSAR MONTOYA GAVIDIA**

**ASESOR:
Ing. ELOY SOLES JACOBO**

**TRUJILLO – PERÚ
2016**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada del Norte, para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, pongo a vuestra consideración el presente Proyecto intitulado:

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS GLOBAL GAP E ISO 9001:2008 PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA VIVERO LOS VIÑEDOS S.A.C.”

El presente proyecto ha sido desarrollado durante los meses de setiembre a febrero del año 2016, y espero que el contenido de este estudio sirva de referencia para otros Proyectos o Investigaciones.

Bach. Paulo César Montoya Gavidia

LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACION DE LA TESIS

Asesor:

Ing. Eloy Soles Jacobo

Jurado 1:

Ing. Marco Baca Lopez

Jurado 2:

Ing. Miguel Rodríguez Alza

Jurado3:

Ing. Rafael Castillo Cabrera

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	IX
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO 1.....	- 1 -
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	- 1 -
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 HIPÓTESIS	10
1.4 OBJETIVOS.....	10
1.5 JUSTIFICACIÓN	11
1.7 TIPO DE INVESTIGACIÓN	12
1.8 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.9 VARIABLES	15
CAPÍTULO 2.....	17
REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2 BASE TEÓRICA	21
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	34
CAPÍTULO 3.....	37
DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD ACTUAL.....	37
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	38
3.2 DESCRIPCIÓN PARTICULAR DEL ÁREA DE LA EMPRESA OBJETO DE ANÁLISIS.....	41
3.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA E INDICADORES ACTUALES	41
3.4 DIAGNOSTICO SEGÚN CHECKLIST DE ISO 9001:2008.....	45
3.5 DIAGNOSTICO SEGÚN CHECKLIST DE GLOBAL GAP.....	49
CAPÍTULO 4.....	54
SOLUCIÓN PROPUESTA	54
4.1 DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2008 Y GLOBAL GAP).....	55
4.2 POLÍTICA INTEGRADA DEL SIG	56
4.3 MANUAL INTEGRADO DEL SIG	57
4.4 MAPA DE PROCESOS Y LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS	76
4.5 LISTA MAESTRA DE INSTRUCTIVOS, REGISTROS Y FORMATOS	83
4.6 MATRIZ IPER.....	84

4.7	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	84
4.8	PROPUESTAS LOGÍSTICAS	84
4.9	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	85
4.10	CRONOGRAMA TENTATIVO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	86
CAPÍTULO 5.....		88
EVALUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA		88
5.1	COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	89
5.2	INGRESOS POR IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	90
5.3	FLUJO DE CAJA	90
5.4	EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	93
CAPÍTULO 6:.....		92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		92
6.1	CONCLUSIONES.....	93
6.2	RECOMENDACIONES	94
ANEXO A: CHECKLIST DE LA NORMA ISO 9001:2008		100
ANEXOS B: CHECKLIST DE LA NORMA GLOBAL GAP PPM V02 2008		104
ANEXO C: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN		116
ANEXO D: IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS		117
ANEXO E: METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008		126
ANEXO F: PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....		127
ANEXO G: DOCUMENTOS PROPUESTOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA.....		135
ANEXO H: DOCUMENTOS PROPUESTOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO		141

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio explicativo con diseño pre experimental y tuvo como objetivo determinar el impacto de la propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas Global GAP e ISO 9001:2008 en la satisfacción del cliente de la empresa Vivero Los Viñedos S.A.C.

La propuesta comprendió el diagnóstico de la situación actual de la empresa basado en los Checklist de las Normas ISO 9001:2008 y Global GAP, determinando los requisitos a cumplir y fortalecer para mejorar la satisfacción del cliente.

Se diseñó la propuesta de implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001 y GLOBAL GAP. Se propuso una política y objetivos de calidad, una gestión por procesos presentado una lista de procesos, procedimientos, instructivos y formatos. Se propuso indicadores de gestión que midan el desarrollo de cada proceso y su área respectiva, una matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) necesaria para mejorar los lineamientos del Global GAP, cumpliendo de esta forma con los requisitos previstos a fortalecer para aumentar la satisfacción del cliente.

Con la propuesta de implementación se logró un aumento del 67% respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y un 34% de cumplimiento respecto a la Norma Global GAP, obteniendo así un 80% en cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, con este cumplimiento se reduce el indicador de insatisfacción del cliente de 23 % a 5% asegurando de esta manera una mejora en la insatisfacción del cliente de la empresa Vivero Los Viñedos S.A.C.

ABSTRACT

An explanatory study with pre experimental design, in which a proposal that customer satisfaction is improved company developed was made Vivero Los Viñedos S.A.C.

This paper aims to propose the implementation of an Integrated based on the ISO 9001 and GLOBAL GAP Standards Management System to improve customer satisfaction Company Vivero Los Viñedos S.A.C.

The proposal comprised a diagnosis of the current situation of the company based on the Checklist of Standards ISO 9001: 2008 and Global GAP, determining the points to be strengthen to improve customer satisfaction in the company.

The proposal to implement the Integrated Management System based on ISO 9001 and was designed GLOBAL GAP standards. Policy and quality objectives are propose a process management presented a list of processes, procedures, instructions and formats. Performance indicators to measure the development of each process and its respective area, a necessary IPER to improve the guidelines of Global GAP, thus complying with the points provided to strengthen to increase customer satisfaction nursery Vivero Los Viñedos S.A.C. was propose.

The proposal to implement an increase of 67% regarding compliance with the requirements of the ISO 9001:2008 it was achieved and 34% compliance regarding the Standard Global GAP, gaining 80% in compliance with the guidelines of the System integrated Management, compliance with this indicator of customer dissatisfaction of 23% is reduced to 5% thus ensuring improved customer satisfaction company Vivero Los Viñedos S.A.C.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Bibliografía

- [Texto 01]** ABRIL, C.;PALOMINO, J.; SANCHEZ, J..Manual para la integración de sistemas de gestión, Calidad, Medio Ambiente y prevención de riesgos laborales. Fundación Confemetal. 2002. Madrid.
- [Texto 02]** GLOBAL GAP. (2009). Reglamento General. Aseguramiento Integrado de Fincas. Parte III. Certificación de grupo de productores (Opción 2). Versión 3.1.
- [Texto 03]** GLOBAL GAP. (2009). Puntos de Control y Criterios de Cumplimiento. Aseguramiento Integrado de Fincas. Introducción. Versión 3.1.
- [Texto 04]** SÁNCHEZ R. José y PALOMINO E. Antonio. Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad. La norma ISO 9001:2008. Primera edición. Fundación Confemetal. 2013. Mexico.
- [URL 001]** <http://www.globalGAP.org/es/what-we-do/>
- [URL 002]** <http://www.iso.org/iso/iso-survey>
- [URL 003]** <http://tiemposdelsur.com/el-90-de-empresas-en-peru-aplica-estrategias-de-gestion-en-calidad/>
- [URL 004]** <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- [URL 005]** SUAREZ L., UMAÑA J. Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión Integrado de: Calidad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental en la empresa Euro Networks & Technologies bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Universidad Distrital Francisco-Colombia 2014.
www.udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/Proyecto.pdf
- [URL 006]** ZABALA L. Implementación del protocolo Global GAP como diagnóstico en producción de arveja para exportación en una finca de la sabana de Bogotá. Universidad de la Salle-Colombia 2008.
www.repository.lasalle.edu.co/handle/10185/5155
- [URL 007]** UGAZ L. Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una

empresa de fabricación de lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú- Perú 2012.

[www.tesis.pucp.edu.pe/.../UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf
?...1](http://www.tesis.pucp.edu.pe/.../UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?...1)

[URL 008] SONELS A. Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa de transporte de carga por carretera. Universidad Nacional de San Agustín- Perú 2014.

<https://prezi.com/.../presentacion-tesis-sistema-de-gestion-de-la-calidad>

[URL 009] RUIS L. Propuesta de un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para incrementar el índice de satisfacción de clientes en el área de ventas de la empresa AUTONORT TRUJILLO S.A. Universidad Privada del Norte - Trujillo 2013.

[URL 010] NIQUEN A. Propuesta para la implementación de un Sistema Integrado basado en las normas Global GAP y OHSAS 18001:2007 – para mejorar la productividad en la empresa Beggie Perú S.A.”. Universidad Privada del Norte - Trujillo 2015.