



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Laureate International Universities

FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA
EMPRESA WESTFIRE SUDAMERICA SCRL –
CAJAMARCA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
BACH. WILLIAM JAVIER QUEREVALU SANDOVAL

ASESOR:
Ing. CECILIA LLANOS FARIAS

CAJAMARCA – PERÚ
2012

COPYRIGHT ©2012
por William Javier Querevalu Sandoval
Todos los derechos reservados

LISTA DE ABREVIACIONES

ISO: International Standar Organization

PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar (Ciclo Deming)

ACT: Administración de la Calidad Total

PNC: Producto No Conforme

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

PMI: Project Management Institute

PMBOK: Guia de Proyecto del PMI

MEM: Ministerio de Energía y Minas

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

RESUMEN

El presente proyecto nace de la necesidad de poder mejorar el sistema de gestión de la calidad en la empresa WESTFIRE SUDAMERICA SCRL en la ciudad de Cajamarca. Actualmente la falta de control documentario y de registros que permitan una mejor trazabilidad no permite tener una gestión administrativa capaz de brindar una mayor obtención de datos para mejor control y satisfacción del cliente.

A raíz de ello se propone un Sistema de Gestión de la Calidad que satisfaga este requisito y contribuya a mejorar el sistema administrativo y procesos de la organización. Actualmente uno de los sistemas que garantiza esta gestión está basado en la norma ISO 9001, revisión del 2008.

Los resultados obtenidos de este proyecto mejorará la calidad de la gestión de la organización, observando los resultados en una mejor trazabilidad de cada uno de los procesos operativos que repercutan en mejorar la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

This project stems from the need to improve the system of quality management in the company WESTFIRE SUDAMERICA SCRL in the city of Cajamarca. Currently the lack of control and documentary records to allow better traceability does not allow administrative management can provide greater data collection for better control and customer satisfaction.

As a result we propose a system of quality management that meets this requirement and helps to improve the administrative and organizational processes. Currently one of the management system that ensure this is based on ISO 9001, revised 2008

The results of this project will improve the quality of management of the organization, noting the results in a better traceability of each of the operational processes that impact on improving customer satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
EPIGRAFE	v
AGRADECIMIENTO	vi
LISTA DE ABREVIACIONES.....	vii
PRESENTACIÓN.....	vii3
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO 1	1
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACION	1
1.1 Descripción del Problema de investigación	2
1.2 Delimitación de la investigación	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación.	4
1.5 Tipo de Investigación.....	5

CAPITULO 2.....	6
REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2 Base Teórica.....	10
2.3 Definición de Términos	79
CAPITULO 3.....	82
METODOLOGÍA APLICADA	82
3.1 Diseño de Contrastación	83
3.1.1 Población.....	83
3.1.1 Muestra.	83
3.1.1 Unidad de Análisis.....	83
3.2 Metodología	83
3.2.1 Inicio del Proyecto.	84
3.2.2 Planificación del Proyecto	85
3.2.2.1 Desarrollar el Plan y Cronograma del Proyecto	85
3.2.3 Ejecución del Proyecto	86
3.2.3.1 Análisis y Desarrollo del Proyecto	86
3.2.3.2 Técnicas de Calidad	87
3.2.3.3 Diseño del Plan estratégico a seguir para la elaboración de la documentación del sistema	88
3.2.3.4 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	89
3.2.3.5 Generación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad ..	90
3.2.3.6 Entrenamiento y Capacitación	90

3.2.4 Cierre del Proyecto	91
3.2.4.1 Difusión de Propuesta	91
CAPITULO 4.....	93
DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	93
4.1 Generalidades de la empresa.....	94
4.1.1 Organigrama	95
4.1.2 Marco Estratégico	95
4.1.2.1 Misión	96
4.1.2.2 Visión	96
4.1.2.3 Política de Gestión de Calidad	96
4.1.2.4 Análisis Situacional FODA	96
4.1.2.5 Factores Críticos de éxito	99
4.1.2.6 Valores Corporativos	100
4.1.3 Mapa de Proceso	101
4.2 Diagnóstico	102
4.2.1 Diagnóstico de Gestión	102
4.2.2 Generación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	109
4.2.2.1 Elaboración del Manual del SGC	109
4.2.2.2 Redacción final del sistema documental	112
4.2.2.3 Estructura de la documentación	112
4.2.3 Entrenamiento y Capacitación	114
CAPITULO 5.....	116
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	116

5.1 Resultados	117
5.1.1 Beneficios de la adaptación de la propuesta	117
5.1.2 Indicadores de Mejora.....	118
CAPITULO 6.....	124
ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO	124
6.1 Recursos Humanos	125
6.1.1. Responsable del Proyecto	125
6.1.2. Recurso Humano	125
6.2 Bienes y Servicios	125
6.3 Financiamiento y Presupuesto	125
CAPITULO 7.....	129
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	129
7.1 Conclusiones.....	130
7.2 Recomendaciones	131
LISTA DE REFERENCIAS.....	133
ANEXOS	134
Anexo A: MWF-GE-001 - Manual de Gestión de Calidad.	135
Anexo B: Requisitos del Servicio.	154
Anexo C: PWF-GG-001 Proceso Comercial	157
Anexo D: PWF-GG-002 Elaboración de Presupuestos	162
Anexo E: PWF-GE-001Control de Documentos y registros	168
Anexo F: PWF-GE-002 Auditorías Internas	179
Anexo G: PWF-GE-003 Acciones Correctivas y Preventivas.....	186

Anexo H: PWF-GE-004 Producto No Conforme	194
Anexo I: PWF-GE-005 Revisión por la Dirección	200
Anexo J: PWF-GE-006 Protección de Bienes del Cliente.....	203
Anexo K: PWF-GE-007 Atención de Reclamos y Satisfacción del Cliente	207
Anexo L: PWF-GE-008 Medición y Seguimiento del desempeño del SGC	211
Anexo M: Plan y Cronograma de Actividades	215

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Metodología de desarrollo del Proyecto.....	84
Figura 1.2 Diagnostico actual de WESTFIRE SUDAMERICA SCRL.....	106
Figura 1.3 Diagrama de Pareto de la aceptación del servicio prestado.....	107
Figura 1.4 Días de retraso en entrega de productos por orden de compra despacho de logística.....	108
Figura 1.5 Estadística del porcentaje de aceptación del servicio prestado.....	108
Figura 1.6 Diagrama Causa-Efecto para la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad.....	109
Figura 1.7 Días de retraso en entrega de productos por orden de compra – despacho de logística Dic2011.....	119
Figura 1.8 Estadística del porcentaje de aceptación del servicio prestado Dic2011.	120
Figura 1.9 Diagnostico vigente de Westfire Sudamérica SCRL, desarrollo de Propuesta.....	120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Encuesta Personal.....	105
Tabla 2: Activos Fijos.....	126
Tabla 3: Costos de la Inversión.....	126
Tabla 4: Costos de la Situación actual.....	127
Tabla 5: Flujo de caja.....	128

Nota de acceso:

No se puede acceder al texto completo pues tiene datos confidenciales.

Lista de referencias

http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-42270.pdf, febrero 2012

Stoner James, Edward Freeman y Daniel Gilbert. 1999. Administración. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana SA.

<http://www.rae.es/rae.html>, febrero del 2012 (consultada 11 de Febrero del 2012 a las 9:40am)

Udaondo Durán, Miguel. 1992. Gestión de Calidad. España. Ediciones Díaz de Santos SA.

http://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=Gestion+de+calidad&hl=es&ei=h1c8T8CiI4HbggePop2TDw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CEEQ6wEwAA#v=onepage&q=Gestion%20de%20calidad&f=false. (consultada 11 de Febrero del 2012 a las 10:00am)

Stephen Robbins y Mary Coulter 2005. Administración. México: Pearson Educación.

Donna Summer 2006. Administración de la Calidad. México: Pearson Educación.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2010. Fundamentos e Interpretación de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008. Perú. Corporación Americana de desarrollo.

Project Management Institute 2008. Fundamentos para la dirección de proyectos, Guía del PMBOK. Book Editor. PMI Publications.

International Standar Organization 2008. Norma Internacional Traducción oficial. Suiza. Secretaria Central de la ISO.