

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA HAC COMERCIO Y MANUFACTURA S.A.”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Autor:

Evelin Natali Moreno Ferrel

Asesor:

Ing. Alfredo Fernando Temoche López
<https://orcid.org/0000-0002-5130-5694>

Lima - Perú

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
Realidad Problemática.....	12
Descripción de la empresa	15
Misión y Visión	16
Valores	17
Productos de la empresa	17
Política de Calidad.....	23
Objetivos de la Calidad	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
Antecedentes del Trabajo de Investigación.....	26
Internacionales.....	26
Nacionales.....	29
Limitaciones	40
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	43
Diagnóstico Inicial	48
Formulación del Problema	55
Objetivos.....	55
Implementación	56

Requisito 4: Contexto de la Organización.....	56
Requisito 6: Planificación	60
Requisito 7: Apoyo	65
Requisito 8: Operación.....	71
Requisito 9: Evaluación del Desempeño.....	86
Requisito 10: Mejora	92
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	99
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
REFERENCIAS	112
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Objetivos de la Calidad HACSA</i>	24
Tabla 2 <i>Evolución de la norma ISO 9000</i>	35
Tabla 3 <i>Cuadro comparativo principios de gestión ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015</i>	37
Tabla 4 <i>Cuadro comparativo estructura ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015</i>	39
Tabla 5 <i>Cuadro comparativo requisitos norma ISO 9001:2015 con el SGC HACSA año 2018</i>	48
Tabla 6 <i>Resultados de Auditoría de Certificación año 2018</i>	52
Tabla 7 <i>Resultados de encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado en el año 2018</i>	54
Tabla 8 <i>Cuadro comparativo requisitos 6.3 y 10.3 de norma ISO 9001:2015</i>	63
Tabla 9 <i>Cuadro comparativo requisitos 6.3 de norma ISO 9001:2015 y Formato Solicitud de Acción de Mejora (SAM)</i>	65
Tabla 10 <i>Cuadro de Descripción de actividades de Procedimiento Control de los Registros, código SGH-P-GC-02, versión 01</i>	67
Tabla 11 <i>Cuadro comparativo formato Orden de Producción vs Reporte de Producción</i>	77
Tabla 12 <i>Cuadro comparativo requisito 8.7 de la norma ISO 9001 y formato Registro de Producto No Conforme</i>	85
Tabla 13 <i>Cuadro comparativo requisito 9.3.2 de la norma ISO 9001 y formato Informe de la Revisión del SGC HACSA</i>	88
Tabla 14 <i>Cuadro comparativo requisito 9.3.3 de la norma ISO 9001 y formato Informe de la Revisión del SGC HACSA</i>	89
Tabla 15 <i>Cuadro comparativo requisito 9.3.2 de la norma ISO 9001 y formato Informe de la Revisión por la Dirección, versión 02</i>	91

Tabla 16 Cuadro comparativo requisito 9.3.3 de la norma ISO 9001 y formato Informe de la Revisión por la Dirección, versión 02	92
Tabla 17 Cuadro comparativo requisito 10.3 de la norma ISO 9001 y formato Solicitud de Acción de Mejora (SAM), código SGH-F-GC-19	98
Tabla 18 Cuadro resumen de hallazgos de auditorías del año 2018 al 2022	99
Tabla 19 Cuadro comparativo porcentual de hallazgos de auditorías de los años 2018, 2021 y 2022	102
Tabla 20 Cuadro comparativo requisitos norma ISO 9001:2015 con SGC HACSA año 2021	103
Tabla 21 Resultados de encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado al año 2021	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Mapa de ubicación HACSA</i>	16
Figura 2 <i>Adhesivos de policloropreno marca HACSA</i>	18
Figura 3 <i>Adhesivos de poliuretano marca HACSA</i>	19
Figura 4 <i>Disolventes y limpiadores marca HACSA</i>	20
Figura 5 <i>Formadores de puntera y talón marca HACSA</i>	21
Figura 6 <i>Adhesivos ecológicos marca HACSA</i>	22
Figura 7 <i>Productos diversos marca HACSA</i>	22
Figura 8 <i>Organigrama HACSA</i>	23
Figura 9 <i>Inauguración primer tanque agitador en planta El Hierro</i>	43
Figura 10 <i>Imagen del local de Independencia</i>	43
Figura 11 <i>Planta de producción del local de Independencia</i>	44
Figura 12 <i>Local de Comas</i>	45
Figura 13 <i>Planta de producción del local de Comas</i>	45
Figura 14 <i>Encuesta de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado en el año 2018</i>	53
Figura 15 <i>Gráfica de resultados de encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado en el año 2018</i>	54
Figura 16 <i>Formato Ficha de proceso SGH-F-GC-13, versión 01 - Imagen extraída del control interno del SGC HACSA</i>	57
Figura 17 <i>Formato Ficha de proceso SGH-F-GC-13, versión 03 - Imagen extraída del control interno del SGC HACSA</i>	59
Figura 18 <i>Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades SGH-F-GC-14, versión 01</i>	60
Figura 19 <i>Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades SGH-F-GC-14, versión 02</i>	61

Figura 20	<i>Formato Solicitud de Acción de Mejora (SAM) SGH-F-GC-19, versión 02</i>	64
Figura 21	<i>Formato Lista de los registros de la Calidad SGH-F-GC-04, versión 01</i>	68
Figura 22	<i>Formato Lista de los registros de la Calidad SGH-F-GC-04, versión 02</i>	70
Figura 23	<i>Diagrama de flujo de producción de pegamentos</i>	72
Figura 24	<i>Diagrama de flujo de producción de resinato</i>	73
Figura 25	<i>Diagrama de flujo de producción de punteras</i>	74
Figura 26	<i>Diagrama de flujo de producción de disolventes</i>	75
Figura 27	<i>Formato Orden de producción SGH-F-PR-07, versión 01</i>	76
Figura 28	<i>Formato Reporte de producción SGH-F-PR-09, versión 01</i>	77
Figura 29	<i>Formato Orden de producción SGH-F-PR-07, versión 04</i>	78
Figura 30	<i>Formato Ficha de atención al cliente SGH-F-VT-01, versión 01</i>	80
Figura 31	<i>Formato Atención post venta al cliente por reclamo SGH-F-VT-10, versión 02</i>	82
Figura 32	<i>Formato Registro de Producto No Conforme SGH-F-GC-16, versión 01</i>	84
Figura 33	<i>Formato Informe de la Revisión por la Dirección, código SGH-F-GG-03, versión 01</i>	87
Figura 34	<i>Formato Informe de la Revisión por la Dirección, código SGH-F-GG-03, versión 02</i>	90
Figura 35	<i>Formato Solicitud e Informe de Mejoramiento (SIM), código SGH-F-GC-10</i>	93
Figura 36	<i>Formato Solicitud de Acción Correctiva (SAC), versión 03</i>	95
Figura 37	<i>Formato Solicitud de Acción de Mejora (SAM), código SGH-F-GC-19</i>	97
Figura 38	<i>Grafica de No conformidades identificadas del año 2018 al 2022</i>	100
Figura 39	<i>Grafica de Observaciones identificadas del año 2018 al 2022</i>	100
Figura 40	<i>Grafica de Oportunidades de Mejora identificadas del año 2018 al 2022</i>	101

Figura 41 <i>Encuesta de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado al año 2021</i>	107
Figura 42 <i>Gráfica de resultados de encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 implementado al año 2021</i>	108

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo busca mejorar el Sistema de Gestión de la empresa HAC Comercio y Manufactura S.A., para que logre la recertificación de la norma ISO 9001:2015. Con esta mejora se busca que el personal se sienta seguro sobre el sistema de gestión implementado, estén preparados para afrontar las próximas auditorías y reducir las No conformidades de las auditorías, tras realizar una comparación entre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el sistema de gestión implementado al año 2018 se obtiene un 57.9% de cumplimiento de los requisitos a nivel documentario. Tomando como referencia el resultado de este análisis se realizan las correcciones necesarias, se implementan los registros faltantes, así como las mejoras necesarias identificadas. Con ello se logra dar seguridad al personal sobre el Sistema de Gestión implementado, reducir las No conformidades identificadas en las auditorías y lograr un 100% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a nivel documentario.

Palabras clave: Calidad, Sistema de gestión, norma ISO 9001:2015.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Abate Morán, L. F. (2018). Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo.
- Alzate-Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001: 2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista venezolana de gerencia*, 22(80), 576-592.
- Jamanca Ríos, G. D. (2019). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa.
- Lauriente, M. V. (2022). Norma ISO 9001: 2015 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3), 00042. Epub 30 de agosto de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Lolo, J. L. (2022). Mejora en el sistema de gestión de servicios para reducir los gastos operativos de la empresa Tumi Contratistas Mineros S. A. C. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31671>
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 14(1), 3-13.
- Medina, F. L. C., Díaz, A. D. P. L., & Cardenas, C. R. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D*, 17(1), 59-69.
- Ocampo Donayre, S. J. (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para la mejora de la competitividad en la empresa relanza SAC, Lima Perú.
- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (ISO 9000). <https://www.iso.org/standard/45481.html>

- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (ISO 9001). <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Palma, R. J. C., Merizalde, C. K. B., & Flores, F. M. F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Parra, G. M., De la Ossa, J. J., & Ruiz, S. D. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(1), 99-116. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>
- Quiroz, L. E., & Cabrera, R. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para incrementar la competitividad de la empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L., en el periodo 2018 – 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14561>
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. Recuperado en 14 de febrero de 2023, de <<https://dle.rae.es>>
- Sánchez, J. M. C. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. ICB editores.
- Trabanca García, D. (2019). Evolución de la calidad a través de la Norma ISO 9001.