

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA EUROALUMINIO E.I.R.L”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración

Autor:

Dylan Nadim Trigoso Angulo

Asesor:

Dr. Paulo César Cáceres Iglesias

<https://orcid.org/0000-0001-6546-0129>

Trujillo - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 of 74 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3167118929

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

Exclusiones


- ▶ N.º de fuentes excluidas
- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
811 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	25
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	70

Índice de tablas

Tabla 1 Control de Presupuesto – Reporte.....	46
Tabla 2	47
Tabla 3 Reporte Kardex	48
Tabla 4 Formato Cotizaciones	49
Tabla 5 Control de mano de obra	50
Tabla 6 Formato Kardex - Entrada.....	51
Tabla 7 Formato Kardex - Salida	51
Tabla 8 Análisis de ventas.....	53
Tabla 9 Cuadro de Productividad.....	55
Tabla 10 Control de Información documentada.....	58
Tabla 11 Progresión de formatos Administrativos.....	59
Tabla 12 Información Documentada área Operativa	61
Tabla 13 Progresión de formatos Operativos.....	62

Índice de Figuras

Figura 1	15
Figura 2 Etapas en la gestión de la calidad	31
Figura 3 Dimensiones de la Gestión de la calidad	35
Figura 4 Diagrama de Ishikawa	40
Figura 5 Erp Gesfácil	41
Figura 6 Variación de Crecimiento	54
Figura 7 Productividad empresa EUROALUMINIO EIRL	56
Figura 8 Productividad Área Administrativa	57
Figura 9 Cumplimiento de objetivos	59
Figura 10 Productividad Área Operativa	60
Figura 11 Análisis de Cumplimiento área Operativa	62

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de esta investigación es poner en práctica un programa de optimización en la gestión de la calidad que afecta a la empresa EUROALUMINO E. I. R. L, situada en Trujillo, en el departamento de La Libertad, durante el año 2024. Se adoptó un enfoque cualitativo utilizando instrumentos de evaluación como el análisis de Ishikawa. Se trataron cuestiones como la ausencia de estandarización en los procesos, la falta de medición de indicadores y la baja calidad en la entrega de servicios. Asimismo, se identificaron las áreas que necesitan mejora: Operativa y Administrativa. Por lo tanto, se sugirió la implementación de un plan de mejora que se enfoque en proporcionar herramientas de gestión de calidad, con el fin de reducir y resolver las deficiencias antes señaladas. Finalmente, se establece que la puesta en marcha del plan de mejora ha generado un incremento del 14% anual en las ventas y un aumento en la productividad, logrando un 35% como organización. Así, este estudio evidencia que las herramientas de gestión de calidad son fundamentales para alcanzar las metas de la empresa.

Palabras clave: Gestión de la calidad, plan de mejora, calidad.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- AGUADO, GARCÍA, B., MALPARTIDA, J. y GARIVAY, F., 2022. Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, vol. 27, no. Extra7, ISSN 2477-9423, 1315-9984. DOI 10.52080/rvgluz.27.7.46.
- Alawag, A., Musarat, M., Baarimah, A., Saad, S., & Ammad, S. (2022). Critical Success Factors Influencing Total Quality Management In. *Revista de Ingeniería Ain Shams*, 14(2), 1-15. doi:10.1016/j.asej.2022.101877
- ALDAVE CRISTOBAL, R.C., 2023. Sistema de gestión de la calidad y el desempeño productivo de una empresa constructora en Lima, 2023 [en línea]. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. [consulta: 15 septiembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120078>.
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad*. (1ª ed.). Ideas propias Editorial. <https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n+a+la+Calidad/Og6K9F8X8rUC?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+concepto+segun+autores&printsec=frontcover>
- ARIAS, Sebastian. y GÓMEZ, Yorgui. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma NTC ISO 9001-2015 en la Empresa Tecnifibras Bucaramanga. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Bucaramanga: Pregrado Universidad de Santander UDES. 2022. 22-40-89-90 pp. [fecha de consulta: 06 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/856fb247-2dba-41a4-9b2f7ac7e083f437/full>
- Arnoletto, E. (2012). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. (1ª ed.). EUMED. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/51601>
- Banda, I. (2021). Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33481/1/039%20ADE.pdf>
- BARRERA, A., CAMBRA, A. y GONZÁLEZ, J., 2017. Implementación de la metodología seis sigma en la gestión de las mediciones. *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 9, no. 2, ISSN 2218-3620. DOI http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

- BRAVO HERMOZA, D., 2022. Propuesta de sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en una empresa de construcción, Lima, 2021 [en línea]. Tesis de Maestría. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. [consulta: 23 noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78545>.
- BLANCO, A., VÁSQUEZ, Á., GARCÍA, R. y MELAMED, E., 2020. Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. En: Accepted: 2020-06-08T21:02:01Z, Revista de Ciencias Sociales (RCS), vol. XXVI, no. 2, ISSN 13159518. DOI <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5949>.
- Cabrera, M. (2021). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, en el proceso de producción de cimbras metálicas en la empresa EMER SAC de la ciudad de Lima en el año 2021*. [Trabajo de suficiencia profesional]. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4691/M.Cabrera_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN, 2020. Impulsar la productividad de la industria de la Construcción en Chile a estándares mundiales [en línea]. 2020. S.l.: s.n. Disponible en: https://cchc.cl/assets/landings/2020/informeproductividad/pdf/ResumenEjecutivo_Estudio_de_Productividad_Construcción2020.pdf.
- Cevallos, O., Giancarlo, M., & Guerrero-Baena, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. Revista Venezolana de Gerencia, 26(93), 318-329. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). (1ª ed.). Editorial ICB. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/56053>
- Cole, R.E.; Bacdayan, P. y White, B.J. (1993), «Quality, Participation and Competitiveness». California Management Review, 35 (3), pp. 68-81.
- CLAVER, E., TARÍ, J.J. y GARCÍA, M., 2022. Relationships between quality management, innovation and performance: A literature systematic review. European Research on

- Management and Business Economics [en línea], vol. 28, no. 1, [consulta: 15 septiembre 2023]. ISSN 2444-8834. DOI 10.1016/j.iedeen.2021.100172. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883421000310>.
- Espín, A., Lanchimba, C., y Remache, F. (2022). Factores que afectan la productividad de las empresas. Caso Ecuador. Revista Chilena de Economía y Sociedad, 16(1), 69-87. <https://rches.utem.cl/wpcontent/uploads/sites/8/2022/08/04-revista-CHES-vol16-n1-2022-68-87.pdf>
- FONTALVO, T., DE LA HOZ, E. y MORELOS, J., 2018. La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión Empresarial, vol. 16, no. 1, ISSN1692-8563. DOI10.15665/dem.v16i1.1375.
- Flores, D., Artola, M., y Tarifa, L. (2022). Planificación de la calidad de los procesos en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera. Revista Universidad y Sociedad, 14(S2), 76-83. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2761/2719>
- Flynn, B.B.; Schroeder, R.G. y Sakakibara, S. (1995a), «The Impact of Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage». Decision Sciences, 26 (5), pp. 659-691.
- González, D., Soler, R., y Navarro, N. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. Revista Universidad y Sociedad, 13(5), 445-455. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2254>
- HASAN, A., BAROUDI, B., ELMUALIM, A. y RAMEEZDEEN, R., 2018. Factors affecting construction productivity: a 30 year systematic review. Engineering, Construction and Architectural Management, vol. 25, no. 7, ISSN 0969-9988. DOI 10.1108/ECAM-02-2017-0035.
- HERNANDEZ, A., BERNARDO, M. y CRUZ, C., 2018. Sustainable innovation through management systems integration. Journal of Cleaner Production, vol. 196, DOI 10.1016/j.jclepro.2018.06.052.
- Law, K.S.; Wonk, C. y Mobley, W.H.. (1998), «Towards a Taxonomy of Multidimensional Constructs». Academy of Management Review, 23 (4), pp. 741-755.
- Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. (1ª ed.). Editorial de la Universidad de La Plata. <https://core.ac.uk/download/pdf/326823863.pdf>

- Loor, M., y Muyulema, J. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. Digital 43 Publiiser, 6(6), 582-598.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8149641>
- MANRIQUE VASQUEZ, (2015). Características de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas rubro piladoras de arroz de la provincia de Lambayeque, 2015. Chiclayo. LICENCIATURA. UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE
- Moore Torres, (2015). Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - Rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del san Luis, 2015. Huaraz. LICENCIATURA. ULADECH.
- MUÑOZ DIAZ, C., 2020. Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo [en línea]. Tesis de Maestría. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. [consulta: 15 septiembre 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44854>.
- Otavalo, T., Paredes, D., Calderón, L., Guerra, V. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador. Revista Espacios, 44(5), 29-47.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n05pYY>
- Parra, F., Moreno, M. y Martinez, Y. (2020) Control y la mejora de la gestión de la calidad editorial. Ciencias Holguín. 26(3), 66-74
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181563834006/181563834006.pdf>.
- Razkenari, M., Fennerc, A., Shojaei, A., Hakim, H., y Kibert, C. (2020). Perceptions of offsite construction in the United States: An investigation of current practices. Journal of Building Engineering, 29, 1-41. <https://doi.org/10.1016/j.jobbe.2019.101138>
- Reyes, D., Cadena, A., y Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Interdisciplina, 10(26), 217-240.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-57052022000100217

- Reales, A., Cardona, C., y Márquez, N. (2020). Análisis de productividad empresarial, medición a través del IDC y el ICFES, 2018. *AD VALOREM*, 3(1). 46 - 64
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8016512.pdf>
- Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. (2016, Julio 6). *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-perucuenta-con-sistemas-de-gestionde-calidad-noticia-977089>
- Silva-Gorozabel, J., Feijó-Cuenca, N., y Feijó-Cuenca, T. (2020). Modelos de gestión de calidad para el desarrollo de emprendimientos en las instituciones de educación superior de Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 152-163.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/42>
- Schaffer, R. y Thomson, H. (1992), «Successful Change Programs Begin with Results». *Harvard Business Review*, 70 (1), pp. 80-89.
- YÁÑEZ, Carlo (2008) Sistema De Gestión De Calidad En Base A La Norma ISO 9001. [en línea]. Internacional Eventos. Disponible en:
https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_B_A_SE_A_LA_ISO_9001
- Vaez Alvarado, (2015). Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del san Luis, 2015. Huaraz. LICENCIATURA.ULADECH
- WIJAYA, S., TARIGAN, Z. y SIAGIAN, H., 2019. Examining the relationship between soft total quality management (TQM) aspects and employees' job satisfaction in "ISO 9001" Sudanese oil companies. En: DOI: 10.1108/TQM-05- 2019-0147, *The TQM Journal* [en línea], vol. 33, no. 11, [consulta: 16 noviembre 53 2023]. DOI 10.1108/TQM-05-2019-0147. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Abuaraki-Ahmed2/publication/343191240_Examining_the_relationship_between_soft_total_quality_management_TQM_aspects_and_employees'_job_satisfaction_in_ISO_9001_Sudanese_oil_companies/links/5f44284c458515b7294cbb09/Examining-the-relationship-between-soft-total-quality-management-TQM-aspects-andemployees-job-satisfaction-in-ISO-9001-Sudanese-oil-companies.pdf.