

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA HALLPA PERÚ MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.R.L.”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Ximena Rojas Pajares

Asesor:

Mg. Ing. Elmer Aguilar Briones

<https://orcid.org/0000-0003-2228-0026>

Cajamarca - Perú

INFORME DE SIMILITUD

SUFICIENCIA PROFESIONAL XIMENA ROJAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	3%
2	rdi.uncoma.edu.ar Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%
7	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Tabla de contenidos

INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
Tabla de contenidos.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2 MARCO TEORICO.....	30
CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	42
CAPÍTULO 4 RESULTADOS.....	61
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
REFERENCIAS.....	118
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1: <i>Evolución de las Normas ISO</i>	8
Tabla n.º 2: <i>Diagnóstico Inicial de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</i> ...	50
Tabla n.º 3: <i>Codificación por área y tipo de documento</i>	52
Tabla n.º 4: <i>Codificación por área y tipo de registro</i>	56
Tabla n.º 5: <i>Planificación de la etapa de Gestión</i>	59
Tabla n.º 6: <i>Planificación de la etapa de Implementación Preliminar</i>	60
Tabla n.º 7: <i>Planificación de la etapa de Implementación</i>	60
Tabla n.º 8: <i>Planificación de la etapa de Estabilización</i>	61
Tabla n.º 9: <i>Detalle de equipos trabajando, según mes y año</i>	61
Tabla n.º 10: <i>Clasificación según criterio de puntuación</i>	63
Tabla n.º 11: <i>Porcentaje de cumplimiento según las acciones</i>	64
Tabla n.º 12: <i>Porcentaje de cumplimiento según el nivel</i>	65
Tabla n.º 13: <i>Diagnóstico inicial</i>	66
Tabla n.º 14: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 4</i>	68
Tabla n.º 15: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 5</i>	69
Figura n.º 16: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 6</i>	71
Figura n.º 17: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 7</i>	73
Tabla n.º 18: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 8</i>	76
Tabla n.º 19: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 9</i>	78
Figura n.º 20: <i>Porcentaje de cumplimiento en el capítulo 10</i>	79

Tabla n.º 21: *Análisis de Cumplimiento de Cantidad de equipos alquilados....117*

Tabla n.º 22: *Análisis de Cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 –*

Post implementación

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo de la empresa Hallpa.....	13
Figura 2. Organigrama de la empresa Hallpa Perú Minería y Construcción.....	14
Figura 3. Mapa de Procesos de la empresa Hallpa Perú Minería y Construcción.....	16
Figura 4. Ficha Técnica de excavadora 320.....	17
Figura 5. Ficha Técnica de excavadora PC 300.....	17
Figura 6. Ficha Técnica de excavadora 330.....	18
Figura 7. Ficha Técnica de excavadora 336.....	19
Figura 8. Ficha Técnica de la Motoniveladora 140H.....	20
Figura 9. Ficha Técnica de la Motoniveladora 140K.....	21
Figura 10. Ficha Técnica de Rodillo Vibratorio.....	22
Figura 11. Ficha Técnica de Tractor D6.....	23
Figura 12. Ficha Técnica de Tractor D8.....	24
Figura 13. Flujograma del proceso de alquiler de Maquinaria Pesada.....	27
Figura 14. Flujograma del proceso del proyecto realizado por la Bachiller.....	43
Figura 15. Matriz de personal involucrado en el Proyecto.....	45
Figura 16. Diagrama Ishikawa de la empresa Hallpa Perú.....	47
Figura 17. Modelo de Documentación para la empresa Hallpa Perú.....	54
Figura 18. Capítulo 01 – Obejtivo y Campo de Aplicación.....	82
Figura 19. Capítulo 02 – Referencias Normativas.....	83
Figura 20. Capítulo 03 – Términos y Condiciones.....	84
Figura 21. Capítulo 04 – Contexto de la Organización (parte 1).....	85
Figura 22. Capítulo 04 – Contexto de la Organización (parte 2).....	86
Figura 23. Capítulo 04 – Contexto de la Organización (parte 3).	87

Figura 24. <i>Capítulo 05 – Liderazgo (parte 1)</i>	88
Figura 25. <i>Capítulo 05 – Liderazgo (parte 2)</i>	89
Figura 26. <i>Capítulo 05 – Liderazgo (parte 3)</i>	90
Figura 27. <i>Capítulo 05 – Política de Calidad</i>	91
Figura 28. <i>Capítulo 06 – Planificación (parte 2)</i>	92
Figura 29. <i>Capítulo 06 – Planificación (parte 2)</i>	93
Figura 30. <i>Capítulo 06 – Planificación (parte 3)</i>	94
Figura 31. <i>Capítulo 07 –Apoyo (parte 1)</i>	95
Figura 32. <i>Capítulo 07 –Apoyo (parte 2)</i>	96
Figura 33. <i>Capítulo 07 –Apoyo (parte 3)</i>	97
Figura 34. <i>Capítulo 07 –Apoyo (parte 4)</i>	98
Figura 35. <i>Capítulo 07 –Apoyo (parte 5)</i>	99
Figura 36. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 1)</i>	100
Figura 37. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 2)</i>	101
Figura 38. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 3)</i>	102
Figura 39. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 4)</i>	103
Figura 40. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 5)</i>	104
Figura 41. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 6)</i>	105
Figura 42. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 7)</i>	106
Figura 43. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 8)</i>	107
Figura 44. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 9)</i>	108
Figura 45. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 10)</i>	109
Figura 46. <i>Capítulo 08 – Operación (parte 11)</i>	110
Figura 47. <i>Capítulo 09 – Evaluación del Desempeño (parte 1)</i>	111

Figura 48. <i>Capítulo 09 – Evaluación del Desempeño (parte 2).</i>	112
Figura 49. <i>Capítulo 09 – Evaluación del Desempeño (parte 3).</i>	113
Figura 50. <i>Capítulo 09 – Evaluación del Desempeño (parte 4)</i>	114
Figura 51. <i>Capítulo 10 – Mejora (parte 1).</i>	115
Figura 52. <i>Capítulo 10 – Mejora (parte 2).</i>	116
Figura 53. <i>Capítulo 10 – Mejora (parte 3).</i>	117

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa cajamarquina Hallpa Perú Minería y Construcción S.R.L., actualmente ofrece el servicio principal de alquiler de maquinaria pesada para proyectos de minería y construcción. Desde hace casi 17 años ha trabajado con muchas compañías, especialmente en el norte del país; presentando rentabilidad y estabilidad, sin embargo, el directorio manifestaba que se intentaron muchas opciones de mejora, con el fin de conseguir contratos que impliquen mayores retos, siendo insuficientes para lograr obtener el crecimiento que se trazaban; pues para ello era necesario crear ventajas competitivas y mejorar los procesos internos con el fin de minimizar errores, incrementar la eficiencia y por ende, la satisfacción de los clientes. Ante esto, en el año 2022 se decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, logrando implantar una nueva forma de actuar enfocada hacia la calidad de procesos, mejora continua, y la búsqueda de la excelencia.

La importancia y reconocimiento que hoy en día se le da a la calidad en el mundo de los negocios y en la vida cotidiana, ha aportado una visión revolucionaria en la manera en que hacemos negocios. Actualmente los clientes son mucho más exigentes y analíticos; evaluando juiciosamente si el producto o servicio que eligen verdaderamente aporta calidad a sus procesos.

Luego de aplicar mi experiencia, concluyo en que el hecho de que la empresa Hallpa Perú, cuente con un sistema de Gestión de Calidad, le otorga un distintivo y mejora la imagen corporativa, así como también, gracias al hecho de que los procesos internos se encuentran alineados a parámetros establecidos, se reducen pérdidas en tiempo, dinero y oportunidades; y como resultado, se incrementa la satisfacción de los clientes, y aún más importante, se fortalecen los vínculos de confianza y fidelidad con los grupos de interés.

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

- Castro, A. (2021). Implementación de la Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la Competitividad en empresa de Equipamiento de Laboratorios. *Trabajo de Suficiencia para optar por el Título Profesional de Ingeniero Industrial*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ed640cdc-5015-41b3-8882-e37344d3997a/content>
- Cortés, J. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Málaga, España. ICB. S.L. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hallpa Minería y Construcción S.R.L. (2022). <https://hallpaperu.pe/>
- Jurán, M., Gryna, F., Bingham, R. (1974). *Manual del Control de Calidad*. Barcelona, España. Editorial Reverté S.A. <https://books.google.co.ve/books?id=a0-buufpTEAC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Instituto para la Calidad (2015). Nueva Norma ISO 9001:2015. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. [200.16.4.26/el-asesor/todo-sobre-la-nueva-norma-iso-9001-2015#sthash.mTB9Vk8Q.dpbs](https://www.pucp.edu.pe/200.16.4.26/el-asesor/todo-sobre-la-nueva-norma-iso-9001-2015#sthash.mTB9Vk8Q.dpbs)
- International Organization for Standardization. *ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- International Organization for Standardization. *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ishikawa, K. (1986). *Introducción al Control de Calidad*.
- Shewhart, W. (1931). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Madrid, España. Día de Santos.