

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE
CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA CONSOLIDATED GROUP DEL
PERÚ S.A.C. EN EL AÑO 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

BACHILLER ANTÓN FERNÁNDEZ HAYRO

ASESOR:

DR. RAMÍREZ ORDINOLA VICTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PIURA-PERÚ

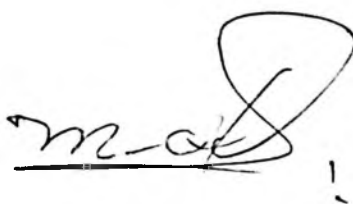
2014

Sres. Jurados



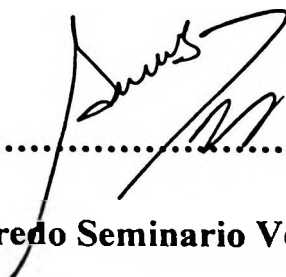
.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios

Presidente



.....
Dr. Víctor Ramírez Ordinola

Secretario



.....
Lic. Alfredo Seminario Venegas

Vocal

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por darme la vida, y estar presente en cada momento de mí ser, para guiarme, escucharme y ayudarme con su sabiduría, bendición y gran amor, enseñándome a ser mejor persona cada día.

A mis padres por darme el don de la vida y estar siempre allí cuando más los necesito, apoyándome y haciéndome ver mis errores.

A los docentes por brindarme parte de su valioso tiempo, proporcionarme sus consejos, y su colaboración, apoyo y guía para el logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre presente en mi vida, por ser la brújula que guía mi camino día a día, y por ayudarme a lograr con éxito esta meta.

A la Universidad César Vallejo, plana docente, por ayudarme a desarrollar mis conocimientos y prepararme como profesional, ampliando mis valores personales, éticos y humanos.

A las personas encargadas de asesorarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación como es el Dr. Ramírez Ordinola Víctor y el Dr. Castillo Palacios Freddy William, por brindarme su colaboración, ayuda incondicional para el logro exitoso de esta anhelada meta.

A toda mi familia y amigos, por siempre apoyarme y brindarme su colaboración para el logro de este triunfo, del cual ellos forman parte.

A la empresa "Consolidated Group del Perú S.A.C.", quien me abrió las puertas para poder realizar este trabajo de investigación y en especial a la persona que me apoyó y me permitió obtener la información necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Hayro Antón Fernández con DNI N° 47312780, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Piura, del 2014



Antón Fernández Hayro

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Evaluación de la implementación del manual del sistema de calidad ISO 9001:2008 de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. en el año 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de empresas.

El Autor.

ÍNDICE

Pág.

Página del jurado calificador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del problema.....	14
1.1.1. Pregunta General.....	14
1.1.2. Preguntas Específicas.....	14
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	15
II. MARCO METODOLÓGICO.....	16
2.1. Variables.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Metodología.....	18
2.4. Tipo de estudio.....	18
2.5. Diseño de investigación	18
2.6. Población, muestra y muestreo.....	19

	Pág.
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
2.8. Métodos de análisis de datos.....	20
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Liderazgo de la alta dirección.....	22
3.2. Autonomía y participación.....	29
3.3. participación de los colaboradores.....	31
3.4. Comunicación interna y externa.....	36
3.5. Satisfacción del cliente.....	40
3.6. Relaciones con los proveedores.....	46
3.7. Mejora continua.....	47
3.8. Herramientas de control de calidad.....	50
3.8.1. Hojas de verificación.....	50
3.8.2. Diagrama de dispersión	53
3.8.3. Diagrama de causa efecto	59
3.8.4. Diagrama de Pareto	62
3.8.5. Diagrama de flujo	65
3.8.6. Histograma.....	69
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
Anexos.....	83

Tabla N° 01: Reconozco los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en la mejora continua.....	23
Tabla N°02: Al formular los planes de la empresa tengo en cuenta de una forma sistemática toda la información que puede afectar al futuro de la empresa.....	24
Tabla N° 03: El personal conoce los planes y objetivos de la empresa.....	25
Tabla N° 04: Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave utilizando los recursos financieros.....	26
Tabla N° 05: Muestran los indicadores financieros, tanto en sus valores actuales como en sus tendencias, resultando positivos.....	27
Tabla N°06: Los resultados obtenidos en los controles de los procesos clave son satisfactorios.....	28
Tabla N°07: Se realizan planes para el personal, evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas.....	29
Tabla N°08: Se actúa de forma activa en temas medioambientales y la empresa está implicada en actividades sociales.	30
Tabla N°09: Conozco los principios de calidad total y estoy comprometido con ellos, dando ejemplo con mi forma de actuar.	31
Tabla N°10: Impulso y apoyo las actividades de mejora dentro de la organización.....	32
Tabla N° 11: Se interesan los trabajadores sindicalistas por lo que corresponde a calidad.....	33
Tabla N°12: Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal.....	34
Tabla N° 13: También se utilizan para medir la satisfacción del personal, índice de absentismo, rotación, etc.....	35
Tabla N°14: Existe una comunicación eficaz entre todo el personal.....	37
Tabla N°15: existe un sistema de información tal que todas las personas disponen de la información adecuada para realizar su trabajo.....	38

Tabla N°16: Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios.....	39
Tabla N° 17: Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores.....	41
Tabla N°18: Están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de éstos y se mide su grado de satisfacción	42
Tabla N°19: Están identificados los procesos clave garantizándose la entrega regular de sus productos y servicios.....	43
Tabla N°20: Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes.....	44
Tabla N°21: Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes.....	45
Tabla N°22: Se desarrollan relaciones cooperación con los proveedores.....	46
Tabla N°23: Se promueve el principio de mejora continua entre las directrices.....	47
Tabla N°24: Se realiza una gestión eficaz de los equipos, edificios y otros recursos y se utilizan las tecnologías más adecuadas y actuales de su especialidad.....	48
Tabla N°25: Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa.....	49
Tabla N°26: Hoja de verificación e inspección de extintores.....	51
Tabla N°27: Tiempo de entrega de productos.....	57
Tabla N°28: Diagrama de Pareto sobre el control de documentos y registros.....	64
Tabla N°29: Histograma sobre encuesta aplicada a los clientes.....	70

Índice de Figuras:

Pág.

Figura N° 01: Tipos de correlación.....	54
Figura N°02: Diagrama de dispersión del tiempo de entrega del producto.....	58
Figura N° 03: Diagrama de Ishikawa sobre la modificación con corrector de requerimientos del personal.....	61
Figura N° 04: Diagrama de flujo en el proceso de entrega de materiales y facturación.....	68

RESUMEN

En esta investigación científica se realizó una evaluación de la implementación del manual del sistema de calidad ISO9001:2008 en la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C, con la finalidad de identificar qué conocimientos tienen los trabajadores de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C, sobre el cumplimiento de objetivos y solución a los inconvenientes que se presenten, se encuestaron sólo a los trabajadores de la empresa, también se buscó conocer los aspectos negativos en los procesos y cumplimiento de los objetivos del manual de calidad de dicha empresa, la investigación realizada fue descriptiva, el instrumento de medición fue un cuestionario, el cual se aplicó a los 182 trabajadores de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. Posteriormente se procesaron los datos obtenidos, se analizaron y expresaron de forma clara por medio de tablas para lograr una mejor comprensión, se adjuntó información sobre el conocimiento de calidad, liderazgo de alta dirección, satisfacción del cliente, mejora continua, participación de los colaboradores, comunicación tanto interna y externa, autonomía y participación en la toma de decisiones y relaciones con los proveedores mutuamente benéficas, para así tener un panorama de la situación empresarial y conocimiento de los trabajadores sobre el tema de calidad, ya que ellos utilizan como herramienta "lluvia de ideas" para sus hallazgos, de acuerdo a esto se va a proporcionar las herramientas de control del sistema de calidad para una mejora en la selección de incumplimientos o inconvenientes que se presenten en la empresa para superarlas y enmendarlas, para finalizar se proporciona una serie de conclusiones y recomendaciones sobre el estudio realizado para las empresas que tengan esta certificación e inconvenientes al cumplir sus objetivos.

Palabras claves: Calidad, liderazgo, mejora continua, satisfacción del cliente, herramientas de control, hallazgos.

ABSTRACT

In this scientific research was carried out an assessment of the implementation of the ISO9001: 2008 quality system manual in the Consolidated Group of the Peru S.A.C company, with the purpose of identifying what knowledge have the workers of the company Consolidated Group of the Peru S.A.C, compliance of objectives and solution to the problems that arise they surveyed only to workers of the company, also sought to know the negative aspects in the processes and compliance with the objectives of the quality of the company, the investigation manual was descriptive, the measurement instrument was a questionnaire, which was applied to the 182 workers of the Consolidated Group of the Peru S.A.C. were subsequently processed data were analysed and expressed clearly by means of tables to achieve a better understanding, sent information about the knowledge of quality, leadership of top management, satisfaction, continuous improvement, involvement of partners, both internal and external communication, autonomy and participation in the decision making and relationships with suppliers mutually beneficial, to gain an overview of the business situation and knowledge of workers about the issue of quality because they use as tool "brainstorming" for their findings, according to this will be to provide tools of control of quality system for an improvement in the selection of non-compliance or problems that arise in the company to overcome them and to amend them, finally provided a series of conclusions and recommendations of the study carried out for companies that have this certification and disadvantages to meet its objectives.

Key words: quality, leadership, continuous improvement, satisfaction of the customer, control tools, findings