

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL



TÍTULO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA MEJORAR EL
PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD EN EL ÁREA DE
OPERACIONES DE LA EMPRESA ARENADO NAVARRO E.I.R.L. –
TALARA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

PRECIADO MONTALVO, DIEGO JARED

ASESOR:

ING. MBA LUCIANA TORRES LUDEÑA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE LA CALIDAD

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado Calificador:

Cumpliendo con los preceptos que establece las normas de la Universidad César Vallejo de Piura, presento a su consideración: el trabajo de graduación intitulado:

“Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para mejorar el proceso de Control de Calidad en el Área de Operaciones de la Empresa Arenado Navarro E.I.R.L. -- Talara”

Esta investigación tiene como finalidad brindar un aporte a la Empresa Arenado Navarro E.I.R.L. y de esta manera asegurar la calidad en los servicios que brinda a sus clientes, de tal manera que la empresa tenga más oportunidades dentro un mercado laboral competitivo.

Agradeciendo su tiempo y opinión como también sus amplios conocimientos, espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

DEDICATORIA

A mi padre Willy:

Por el ejemplo de perseverancia, constancia y rectitud que lo caracterizan y que me ha inculcado siempre para poder salir adelante,

A mi madre Pilar:

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación que me permitió nunca dejarme vencer, y sobre todo su amor.

A Brenda:

Quien en todo momento estuvo presente apoyándome psicológica y moralmente para seguir adelante con la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Ing. MBA. Luciana Torres Ludeña por la paciencia, dedicación y dirección del presente trabajo desde sus inicios, sin su ayuda no habría sido posible este trabajo.

Al Ing. Mario Seminario Atarama, por la ayuda metodológica en el desarrollo del presente trabajo.

A la Empresa Arenado Navarro E.I.R.L. por brindarme la facilidad de poder realizar el estudio dentro de sus instalaciones y apoyarme en todo sentido al desarrollar la investigación.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar si la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, mejora el proceso de control de calidad en el área de operaciones de la Empresa Arenado Navarro E.I.R.L.

Esta investigación se justifica por la necesidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001 para que exista una confiabilidad por parte del cliente en volver a contratar un servicio prestado y también para la captación de nuevos clientes.

La población está conformada por el total de porciones de superficies metálicas para los servicios de todos los clientes. La muestra la conforman para esta oportunidad las superficies metálicas de los servicios ofrecidos a los clientes SAVIA PERU S.A. y Minera Misky Mayo - Vale S.A. Para mejorar el proceso de control de calidad, se implementaron Procedimientos de Control de Arenado y Pintado en el cual se detallan las tareas a realizar para cada actividad.

La investigación se desarrolló durante los meses de abril a diciembre de 2012, lapso en el que se implementó un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2008, elaborando el Manual de Calidad, la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Procedimientos de Control para Arenado y para el Pintado. Se midieron valores para el pre test en el servicio de arenado y pintado de grúas para el cliente SAVIA PERU S.A y posteriormente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se tomaron valores para el post test en el servicio de arenado y pintado de pilotes de muelle para el cliente Minera Misky Mayo – Vale S.A.

Se concluye que el perfil de arenado se encuentra dentro del rango permisible (2.28 mils – 2.52 mils) igualmente el espesor de película seca se encuentra dentro del rango permisible (11.4 mils – 12.6 mils) gracias a la implementación de procedimientos de control de arenado y pintado, lo cual nos permite concluir que se ha logrado alcanzar el objetivo propuesto.

ABSTRACT

This thesis has as aim to determine whether the implementation of a Quality Management System based on ISO 9001: 2008, improves quality control process in the operation area of Arenado Navarro EIRL Company.

This research is justified by the need to ensure compliance with the quality standards set by ISO 9001 because of there is reliable for the customer to re-hire a service, and also to obtain new customers.

The study population consisted of the total metal surface portions for services to SAVIA PERU S.A. y Minera Misky Mayo - Vale S.A. customers. Sandblasting and Painting Control Procedures were implemented to improve the quality control process, in which the tasks for each activity are detailed.

The research was conducted during the months of April to December 2012, a period in which a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 was implemented, and values were measured for the pretest in sandblasting and painting service of cranes to Savia Peru S.A. customer, and following the implementation of the Quality Management System, values were taken to the post test in sandblasting and painting service of dock pilings to Minera Misky Mayo - Vale S.A. customer.

It is concluded the sandblasting profile is within the allowable range (2.28 mils - 2.52 mils) equally dry film thickness is within the allowable range (11.4 mils - 12.6 mils) due to the implementation of sandblasting and painting control procedures, which allows us to conclude the objective has achieved.