



# Facultad de Ingeniería

Escuela de Ingeniería Industrial

“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA  
EMPRESA DIVING DEL PERÚ SAC. - TALARA”

Autor

Julio Vega Boyer

Asesor

Jorge Llompарт Coronado

Piura 2011

# EVALUACIÓN

## TÍTULO

“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA  
EMPRESA DIVING DEL PERÚ SAC. - TALARA”

Autor

Julio Vega Boyer

Asesor

Jorge Llompert Coronado

JURADO:

---

---

---

---

---

---

## DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos y amigos. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

## AGRADECIMIENTO

A Dios creador del universo y dueño de mi vida que me permite construir otros mundos mentales posibles.

A mis padres, Margarita Boyer Córdova y Julio Vega Llanos por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera.

A todas las directivas de la Universidad César Vallejo, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

A la Facultad de Ingeniería Industrial, por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo de investigación.

Al Ingeniero Mario Seminario por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí.

Al Ingeniero Jorge Llompart Coronado por su asesoría y dirección en el trabajo de investigación.

A mis amigos, que por medio de las discusiones y preguntas, me hacen crecer en conocimiento.

A mis jurados. Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

## RESUMEN

El Objetivo Principal de este trabajo de investigación es de Mejorar el desempeño de las operaciones en la empresa Diving del Perú SAC - Talara, mediante la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Debido a que en Diving del Perú SAC, existe una serie de procedimientos, instructivos, planes, diagramas, mapas basados en sus operaciones de buceo. Pero no cuenta con un Manual de la Calidad, política de la calidad, objetivos de la calidad, procedimientos de la calidad que son de mucha importancia para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad (según norma internacional ISO 9001:2008) aparte presenta una serie de dificultades organizacionales como son: no se valida el trabajo realizado de manera constante, la productividad no se mide ni se controla, en caso de problemas no se conocen las causas reales y lo más importante no se conoce la satisfacción del cliente.

Los resultados generados de la presente investigación, servirá de motivación para la empresa; en busca del control, medición y mejora de su productividad y satisfacción del cliente. Lo cual le contribuirá mucho en cuanto a minimización de costos y a conservar su buena imagen ante sus clientes.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to improve the performance of the business operations of Diving del Peru SAC - Talara, by implementing the System of Quality Management.

Because in Diving del Peru SAC, a number of procedures, instructions, plans, diagrams, maps based on their diving operations. But it has a quality manual, quality policy, quality objectives, quality procedures that are of great importance to establish a System of Quality Management (according to international standard ISO 9001:2008) has a separate number of organizational difficulties and are not validated the work done on an ongoing basis, productivity is not measured or controlled, if problems do not know the real causes and most importantly do not know the customer satisfaction.

The results generated from this research will provide motivation for the company, in search of control, measuring and improving productivity and customer satisfaction. This will help greatly in minimizing costs and maintain their good image to their customers.