



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA MEJORA DE LA
PRODUCTIVIDAD EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE
HOJUELAS DE PET RECICLADO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
INTERSELVA THE WORLD S.A.C. TARAPOTO - PERÚ**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR:

PILAR ORÉ TORIBIO

ASESOR:

Mba. Ing. Oscar Becerra Pacherras

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Guido Rene Suca Apaza

PRESIDENTE DEL JURADO



Mg. Joel Hugo Ruiz Pérez

SECRETARIO DEL JURADO



Mg. Oscar Augusto Becerra Pacherras

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A MIS PADRES:

A mis padres Víctor Oré Hilario y Laura Toribio Povez por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A MI ESPOSO:

A mi esposo y amigo Joel Sánchez, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda.

A MIS HIJOS:

A mis hijos Aaron y Ccusi por haberme prestado sus horas que les tocaba estar a mi lado y fueron sacrificados.

A MIS HERMANOS:

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo mis hermanos: Yoni, Clarisa, Ovidio, Laura, Víctor y Tania gracias por darme su apoyo incondicional.

A MIS AMIGOS:

A mis amigos porque siempre estuvieron pendientes de mi progreso universitario día con día y me dieron su apoyo cuando lo necesite sin pedirme nada a cambio.

Pilar Oré Toribio

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo:

Mi casa de estudios, y en especial a la Facultad de Ingeniería Industrial por la excelente formación académica que brinda y por permitirme ser un agente de cambio productivo para el país.

A mis maestros asesores, MBA. Ing. Oscar Becerra Pacherras y la MBA. ING. Ing. Carmela García Villareal quienes me han orientado en todo momento en la realización de la presente tesis.

Al gerente de la empresa Corporación Interselva The World S.A.C Nirue Pérez, así como también a los señores Oscar, Leda y Patricia de la empresa World Product S.A. Por brindarme las facilidades y enseñanzas para el desarrollo de mi tesis.

Y finalmente quiero reconocer con gratitud a todos los profesores, que me han acompañado durante este largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos, afianzando mi formación. En mi etapa de estudiante universitario.

Pilar Oré Toribio

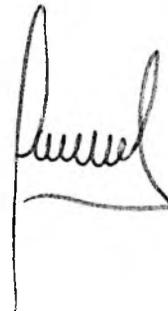
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Pilar Oré Toribio con DNI N° 41167089, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pilar Oré', with a long vertical line extending downwards from the end of the signature.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la mejora de la productividad en el proceso de producción de hojuelas de pet reciclado en la empresa Corporación Interselva The World S.A.C - Tarapoto Perú, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Espero que la presente investigación sea un aporte importante para el desarrollo de empresas y para mejorar la calidad de atención a los clientes mejorando así la competitividad

Pilar Oré Toribio

ÍNDICE GENERAL

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I INTRODUCCIÓN	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.1.1. Internacional	14
1.1.2. Nacional	14
1.1.3. Local	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS	19
1.2.1. Internacional	19
1.2.2. Nacional	20
1.3. TEORÍAS RELACIONADOS AL TEMA	21
Calidad	21
Gestión de La calidad	22
Sistema de gestión de la calidad. Norma ISO 9000	25
La norma ISO 9001: 2008	30
Documentación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008	34
Productividad	48
Marco conceptual	58
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	62
1.4.1 Problema General	62

1.4.2. Problema Específicos	62
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	62
1.5.1. Teórica	62
1.5.2. Práctica	63
1.5.3. Económica	63
1.5.4. Metodológica	64
1.6. HIPÓTESIS	64
1.6.1 Hipótesis General	64
1.6.2. Hipótesis Específicos	64
1.7.1. Objetivo General	65
1.7.2. Objetivos Específicos	65
II. MÉTODO	66
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	67
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION	68
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	69
2.3.1. Población	69
2.3.2. Muestra	69
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	71
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	73
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	73
III. RESULTADOS	90
3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	91
3.2 Prueba de hipótesis	119
3.2.1 Contrastación de la primera hipótesis	119
3.2.2 Contrastación de la segunda hipótesis	121
3.2.3. Contrastación de la tercera hipótesis	124
IV DISCUSIÓN	127
V CONCLUSIONES	129

VI RECOMENDACIONES	131
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
ANEXOS	138
Anexo 1 Diagnóstico Inicial del Sistema de Gestión de calidad en Corporación Interselva ..	138
Anexo 2 Matriz de consistencia	154
ANEXO 3: Mapa de Procesos	158
ANEXO 4: Diagrama De Procesos En La Producción De La Empresa CORPORACIÓN INTERSELVA THE WORLD SA	159
ANEXO 5: Flujograma general para obtención de hojuelas de PET reciclado	160
ANEXO 6: Organigrama de la empresa Corporación Interselva The World SAC	161
ANEXO 7: Ficha técnica de la producción	162
ANEXO 8: Lista De Equipos E Información Técnica	163
ANEXO 9: Juicio De Expertos	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Serie de normas ISO 9000	28
Tabla 2 Los ocho principios básicos de la norma ISO 9000	29
Tabla 3 Procedimientos documentados de la norma ISO 9001: 2008	36
Tabla 4 Variable Independiente: Implementación de la Norma ISO 9001-2008	68
Tabla 5 Variable Independiente: Productividad	69
Tabla 6 Variable independiente	92
Tabla 7 Datos de la variable dependiente	94
Tabla 8 Variable dependiente	105
Tabla 9 Datos de la variable dependiente	106
Tabla 10 Tabla resumen de los datos.	115

RESUMEN

La presente tesis ha sido desarrollada en la empresa Corporación Interselva The World S.A.C que tiene aproximadamente 10 años de fundada y, debido a su estructura actual, las ventas han sido constantes sin reportar un crecimiento significativo. A puertas de un TLC se hace necesario que las empresas optimicen sus procesos para ampliar su mercado, algo que no está ocurriendo en la empresa. Todo esto motiva y obliga a Corporación Interselva The World S.A.C generar un valor agregado a la compañía, que incline el mercado a su favor.

La falta de calidad, el bajo control y los costos elevados por un mala administración y organización y empuja a Corporación Interselva a Aplicar un sistema de gestión de calidad con la probabilidad de mejorar. Con la implementación de sistemas de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008, la empresa Corporación Interselva The World S.A.C dará un paso adelante en el desarrollo de sistemas en su producción basados en la gestión integral, lo cual redundará a mediano y largo plazo en su supervivencia y crecimiento.

La población está conformada por la producción por día de la empresa Corporación Interselva The World SAC, que asciende 24,000 kg/día. La muestra está conformada por 378 grupos electrógenos de diferentes capacidades. Se utilizó la investigación tipo aplicada de nivel explicativo.

En los primeros tres capítulos presentamos el marco referencial para el desarrollo de nuestro estudio (Introducción, Método y Resultados), seguido de los Capítulos de Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Propuestas y Referencias. Al final están los Anexos referidos a los instrumentos, validación de los instrumentos y la matriz de consistencia.

Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y la productividad del proceso de producción de hojuelas de pet reciclado en la empresa Corporación Interselva The World S.A.C - Tarapoto Perú. Esperamos que la presente tesis sirva de material para otros trabajos de investigación.

PALABRAS CLAVES. ISO 9001-2008, PRODUCTIVIDAD, CORPORACIÓN INTERSELVA THE WORRDL SAC

ABSTRACT

This thesis has been developed in the company the company Interselva The World SAC Corporation has about 10 years of existence and, because of its current structure, sales have been steady without reporting significant growth. A door of an FTA becomes necessary for companies to optimize their processes to expand its market, which is not happening at the company. All this motivates and forces the company Interselva The World SAC Corporation generate added value to the company, which tilt the market in their favor.

The lack of quality, low control and high for poor management and organization and pushes Interselva Corporation to implement a quality management system with the chance to improve costs. With the implementation of systems based on ISO 9001: 2008, the company Interselva The World SAC Corporation will step forward in the development of production systems based on integrated management, resulting in the medium and long term their survival and growth.

The population is made up of production per day business corporation Interselva The World SAC, totaling 24,000 kg / day. The sample consists of 378 generator sets of different capacities. The type of applied research used explanatory level.

In the first three chapters we present the reference framework for the development of our study (Introduction, Methods and Results), followed by chapters discussion, conclusions, recommendations, proposals and References. At the end are the Annexes referring to the instruments, validation of instruments and matrix consistency.

The results indicate that there is significant relationship between quality management system based on ISO 9001: 2008 and productivity of the production process recycled pet flakes in the company Interselva The World S.A.C Corporation - Tarapoto Peru. We hope that this thesis will serve as material for further research. We hope that this thesis will serve as material for further research on the variables used.

KEYWORDS. ISO 9001-2008, PRODUCTIVITY, INTERSELVA THE WORLD CORPORATION SAC