



# **FACULTAD DE INGENIERÍA**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“Procedimientos basados en la Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de eficacia en el área de operaciones de la empresa CIME Servicios S.A, Ate- Lima 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

RUIZ MARTÍNEZ ANTHONY ALEXANDER

ASESOR:

MG. MEZA VELÁZQUEZ MARCO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Guido Rene Suca Apaza**  
Presidente

---

**Mg. Marco Antonio Meza Velásquez**  
Secretario

---

**Mg. Freddy Armando Ramos Harada**  
Vocal

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado para mis padres que en todo momento me han apoyado, cariño y comprensión. También para mi asesor de tesis y jefe de mi centro de prácticas pre profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis compañeros de la empresa Cime Servicios S.A. donde realizo mis practicas pre profesionales, logrando mayores conocimientos y experiencia, logrando enriquecer mi perfil profesional.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Anthony Alexander Ruiz Martínez con DNI N° 72607383, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima,.....del.....

---

**Anthony Alexander Ruiz Martínez**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Procedimientos basados en la Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015, para determinar del nivel de eficacia en el área de operaciones de la empresa CIME Servicios S.A, Ate- Lima 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniería industrial.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**EL AUTOR**  
**Anthony Alexander Ruiz Martínez**

## ÍNDICE

Página del jurado .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos previos .....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	6
1.3.1 Gestión de Calidad.....	6
1.3.1.1 Concepto.....	6
1.3.1.2 Calidad.....	6
1.3.1.3 Principios de la gestión de la calidad.....	7
1.3.1.4. Enfoque basado en procesos.....	7
1.3.1.5. El Ciclo PHVA.....	7
1.3.2 Dimensiones de la Gestión de Calidad.....	8
1.3.2.1 Contexto de la organización.....	8
1.3.2.2 Liderazgo.....	8
1.3.2.3 Riesgos.....	8
1.3.2.4 Apoyo (Recursos).....	9
1.3.2.5 Operación.....	10
1.3.2.6 Mejora.....	10
1.3.3 Eficacia.....	11
1.3.4 Dimensiones de la eficacia .....	12
1.3.5 Procedimiento basado en la ISO 9000.....	13

1.4 Formulación del problema .....	14
1.5 Justificación del estudio .....	14
1.6 Hipótesis .....	16
1.7 Objetivo.....	16
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación .....	17
2.2 Variables, Operacionalización.....	18
2.3 Población y muestra .....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5 Métodos de análisis de datos .....	20
2.6 Aspectos éticos .....	21
2.7 Desarrollo del proyecto.....	21
<b>III. RESULTADOS</b> .....	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	41
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	43
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	45
Matriz de Consistencia.....	46
Instrumentos y matrices.....	47-48
Procedimientos y formatos del área de operaciones.....	60



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en determinar el nivel de eficacia en el área de operaciones de la empresa Cime Servicios S.A. del presente año 2016, mediante el planteamiento de procedimientos y formatos estandarizados, basados en la gestión de la calidad de la normativa ISO 9001:2015.

El diseño de la investigación es cuasi experimental debido a que se eligió como muestra al personal de operaciones de la sede de Ate, para el tratamiento de las variables de eficacia y gestión de calidad. La información de los datos se recolecto mediante formatos de los procedimientos especifican, analizando mediante matrices de control y seguimiento, se determinó los indicadores de gestión y desempeño en cuanto a eficacia (nivel de cumplimiento del mantenimiento). Mejorando en el aspecto económica, social y organizativa del área de estudio.

En términos resumidos se deduce que los procedimientos ejecutados desde el mes de junio hasta octubre, hizo efecto en la determinación del nivel de eficacia, facilitando un panorama de cómo se encuentra la empresa hoy en día, de esta manera realizar mejoras continua o proyectos para implementar.

**Palabras Clave:** Eficacia, Gestión, Calidad, Procedimientos, indicadores y mejora

## **ABSTRACT**

The present research work consisted in determining the level of efficiency in the area of operations of the company Cime Servicios S.A. Of the present year 2016, through the approach of standardized procedures and formats, based on the quality management of ISO 9001: 2015.

The design of the research is quasi-experimental because it was chosen as a sample of operations personnel at Ate's headquarters, for the treatment of the variables of efficiency and quality management. The information of the data was collected through formats of the procedures specified, analyzing by means of control and monitoring matrices, the management and performance indicators were determined in terms of effectiveness (maintenance compliance level). Improving in the economic, social and organizational aspects of the study area.

In summary terms, it can be deduced that the procedures executed from the month of June to October had an effect on the determination of the level of efficiency, providing an overview of how the company is today, thus making continuous improvements or projects to implement.

**Keywords:** Efficiency, Management, Quality, Procedures, Indicators and Improvement