



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Implementación de la NORMA ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en
la Planta Conservera San Lucas SAC, Chimbote - 2019”

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Br. Flores Ríos, Evelyn Elvia (ORCID: 0000-0001-7408-9667)

Br. Vergara de la Cruz, Yessenia Stephani (ORCID: 0000-0002-6626-6755)

ASESORES:

Dr. Vega Huincho, Fernando (ORCID: 0000-0003-0320-5258)

Mg. Ramirez Salcedo, Caleb Jesus (ORCID: 0000-0003-3084-7117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad

HUARAZ – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis queridos padres Jacinto y Basilia por brindarme la vida, su apoyo, amor incondicional, y saber guiarme, mi madre por su trabajo duro para poder sacarme adelante, por confiar en mí y darme las fuerzas de levantarme en cada tropiezo, a mi padre por los consejos y actitud estricta para ser una mujer de bien. A mis hermanos y sobrinos. Todo esto se lo debo a ustedes.

En especial, dedicar a una persona que confió en mí, que me dio fuerzas, confianza, consejos, apoyo incondicional, paciencia y mucho amor; L.A.P.C. esto también es por ti.

Evelyn

A Dios porque siempre está conmigo, por darme la fortaleza de seguir adelante y guiarme en mi camino para lograr mis metas.

A mis padres Alberto y Grinalda, por brindarme la oportunidad de estudiar la carrera que anhelaba y por confiar en mí desde el primer día en esta etapa de mi vida. A mi padre por el ejemplo, sacrificio para poder lograr culminar mis estudios, a mi madre por el apoyo incondicional y consejos de superación en los momentos difíciles. Va por ustedes, que son el motor y motivo de superación en mi vida y por lo que han hecho todo por mí. A mis hermanos Florian y Josmel, por la motivación, compartir momentos inolvidables y el amor infinito que tiene hacia mí.

A mis amigos por la amistad sincera y compañeros de clase por compartir experiencias, conocimientos, alegrías y superar momentos difíciles, también a familiares más cercanos abuelos, primos, tíos, pero en especial a mis tíos Abner, Zenaida y a mi prima Liz por consejos de superación y por el cariño hacia mi persona.

Yessenia

AGRADECIMIENTO

A nuestro divino creador por su protección incondicional, y no dejarnos solas cuando lo necesitaba.

A nuestras familias por brindarnos un hogar lleno de amor, apoyo incondicional y económico en toda la etapa de estudios, que con sacrificio y comprensión de todos ellos podemos cumplir nuestras metas.

También agradecer a la Universidad César Vallejo, a la Mg. Gracia Isabel Galarreta Oliveros por el apoyo brindado, y a sus docentes por darnos la oportunidad de estudiar y aportarnos conocimiento necesario para ser más competitivos en el mercado laboral. En especial nuestro sincero agradecimiento hacia nuestros asesores el Mg. Luis Palacios Choque y el Mg. Caleb Ramírez Salcedo, que sin su ayuda no hubiese sido posible el desarrollo de esta Investigación.

Asimismo, queremos agradecer a la Ing. Sully Moreno Sánchez jefa de control de calidad y al Ing. Julio Correa Pereyra jefe de producción, en la empresa que se ha tomado el caso de estudio, por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestros conocimientos para obtener resultados de estudio.

Declaratoria de Autenticidad

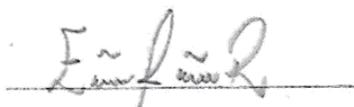
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Flores Ríos Evelyn Elvia con DNI N.º 70117341 y Vergara de la Cruz Yessenia Stephani con DNI N.º 71558397, 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, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

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

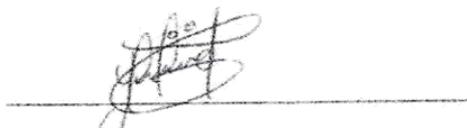
En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, diciembre del 2019



Flores Ríos Evelyn Elvia

DNI N.º 70117341



Vergara de la Cruz Yessenia Stephani

DNI N.º 71558397

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación:	31
2.2. Operacionalización de variables:.....	32
2.3. Población, muestra y muestreo:.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	35
2.5. Procedimiento:	39
2.6. Método de análisis de datos:	40
2.7. Aspectos éticos:.....	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	65

RESUMEN

La presente investigación nace a raíz de la problemática observada en el proceso de entero de anchoveta en salsa de tomate envase oval una Lb de la Planta Conservera San Lucas SAC de Chimbote específicamente por la baja productividad, a causa del índice de cajas defectuosas rechazadas por el usuario, generadas por fallas mecánicas de la maquina selladora oval y por procedimientos no estandarizados según los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, por lo que se estableció como objetivo general de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para incrementar la productividad en la producción de entero de anchoveta en salsa de tomate. El tipo de investigación utilizada fue aplicativo, con diseño pre experimental aplicándolo a una muestra siendo esta la productividad de la producción del proceso productivo mencionado. Los instrumentos de recolección de datos son: el diagrama de Ishikawa, diagrama Gantt, diagrama de redes, verificación por Check List, formato de actividades de implementación, guía de entrevista, formato de medición de la productividad y formato del manual de calidad ISO 9001:2015. En conclusión, la implementación del Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la producción de entero de anchoveta en salsa de tomate una libra oval mejoro la productividad de la mano de obra al incrementar en 25,8%, seguidamente con un 8,1% la productividad de materia prima y finalmente el incremento de la productividad de insumos fue 5,7% con respecto a la productividad inicial del primer semestre 2019, tales resultados logrados fue mediante la elaboración del manual y procedimientos de calidad en base a principios de la propia Norma ISO 9001:2015 finalmente logrando estandarizar el proceso y con ello reducir el índice de cajas defectuosas por producción. Los resultados obtenidos permitieron contrastar la hipótesis general mediante el T Student.

Palabras claves: Sistema de Gestión de Calidad, productividad, Norma ISO 9001:2015

ABSTRACT

This research stems from the problem observed in the whole process of anchovy in tomato sauce oval container one Lb of the Conservera San Lucas SAC Plant of Chimbote specifically due to low productivity, due to the index of defective boxes rejected by the user, generated by mechanical failures of the oval sealing machine and by procedures not standardized according to the requirements of ISO 9001:2015, so it was established as a general objective of implementing a Quality Management System based on ISO 9001:2015 to increase productivity in the production of anchovy whole in tomato sauce. The type of research used was applied, with pre-experimental design applying it to a sample being this the productivity of the production of the aforementioned production process. The data collection tools are: the Ishikawa diagram, Gantt chart, network diagram, Check List verification, implementation activity format, interview guide, productivity measurement format and quality manual format ISO 9001:2015. In conclusion, the implementation of the Quality Management System based on ISO 9001:2015 in the production of anchovy whole in tomato sauce an oval pound improved labour productivity by increasing by 25.8%, followed by 8.1% productivity and finally the increase in the productivity of supplies was 5.7% compared to the initial productivity of the first half of 2019, such results achieved was through the elaboration of the manual and quality procedures based on principles of the ISO 9001:2015 standard finally managing to standardize the process and thereby reduce the rate of defective boxes by production. The results obtained allowed the general hypothesis to be contrasted by the T Student.

Keywords: *Quality Management System, Productivity, ISO 9001:2015*

Anexo 30: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

ACTA N°174-6-2019-EII/UCV-CH

Yo Fernando Vega Huincho docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Huaraz, revisor del desarrollo del proyecto de investigación titulado "IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA PLANTA CONSERVERA SAN LUCAS SAC, CHIMBOTE – 2019", de las estudiantes FLORES RIOS EVELYN ELVIA y VERGARA DE LA CRUZ YESSANIA STEPHANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huaraz, 04 de Diciembre de 2019



Dr. Fernando Vega Huincho
DNI: 32836979