



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO
9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes
del centro producción Tottus Chiclayo – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Chepe Calvay, María Soledad (ORCID: 0000-0002-4888-2634)

ASESOR:

Ing. Purihuaman Leonardo, Celso (ORCID: 0000-0003-1270-0402)

Ing. Carrascal Sánchez, Jenner (ORCID: 0000-0001-6882- 8339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de Calidad

CHICLAYO – PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico la presente investigación, a Dios por acompañarme todos los días brindándome su protección y darme la fuerza para continuar en todo momento.

A mis padres Pedro y Soledad, por enseñarme siempre a luchar por mis sueños y cumplir mis objetivos. Por demostrarme siempre su amor y su apoyo incondicional.

A mis hermanos Juan Pedro, Milagros y Fátima por estar siempre conmigo respetándome siempre mis decisiones y brindarme siempre su apoyo incondicional.

María Soledad Chepe Calvay

Agradecimiento

A Dios. Por ser mi guía y compañero, mostrándome siempre el camino correcto para llegar a esta etapa tan importante de mi desarrollo profesional, por brindarme su protección y la salud para cumplir mis metas.

A mis padres. Por el constante apoyo en todo momento, por motivarme a luchar por mis objetivos planteados, por inculcarme valores con enseñanzas.

A mis hermanos, por el respeto, y el apoyo constante que nos tenemos.

A mis asesores, por apoyo y la exigencia en la realización de la investigación, por la dedicación día a día para el término de la carrera profesional, por el tiempo y sus enseñanzas que compartían para culminar con el desarrollo.

Finalmente, al Centro Producción de Chiclayo – 622, por brindarme, el acceso para la base de datos para el diagnóstico y solución de la presente investigación.

La autora

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables, operacionalización	18
3.3. Población y muestra	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Diagnóstico de la situación actual.....	21
4.2. Análisis lineal de los reclamos presentados.....	32
4.3. Análisis de la productividad.....	34
4.4. Elaboración de la propuesta de mejora del nivel satisfacción de los clientes de Centro producción Tottus Chiclayo.....	37
4.5. Análisis de los reclamos presentados internos y externos (mejorado). 66	

4.6. Análisis de la productividad mejorado del Centro producción de Chiclayo 622.....	67
4.7. Análisis del beneficio/ costo del Sistema de gestión de calidad desarrollado	68
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXO	77

Índice de tablas

Tabla 1. Evalué la calidad de nuestros productos con otros de nuestras competencias de acuerdo a la siguiente característica. Teniendo en cuenta: Muy Buena (5) Buena (4) Regular (3) Mala calidad (2) Muy mala calidad (1)	21
Tabla 2. Tu como parte del Centro de Producción ¿Cuál es el motivo que estaría afectando los reclamos efectuados por nuestros clientes?	22
Tabla 3. ¿Con que frecuencia compra en el área de producción de nuestro establecimiento?	23
Tabla 4. ¿Con que frecuencia compra en el área de producción de nuestro establecimiento?	24
Tabla 5. ¿Te sientes a gusto en pertenecer a la familia de TOTTUS? ¿Por qué? .	24
Tabla 6. ¿Ha tenido usted algún reclamo de algún producto o servicio?.....	25
Tabla 7. Resumen de clasificación ABC- Carnes	31
Tabla 8. Resumen de clasificación ABC- Panadería	31
Tabla 9. Resumen de clasificación ABC- Pastelería.....	31
Tabla 10. Análisis de los datos obtenidos de clientes internos	32
Tabla 11. Análisis de los datos obtenidos de los clientes externos.....	33
Tabla 12. Análisis de la productividad.....	34
Tabla 13. Matriz de planificación para la propuesta de mejora del Centro de Producción de Chiclayo.....	36
Tabla 14. % de avance de cumplimiento del ISO 9001:2015	42
Tabla 15. % Avance del Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015. A cerca las subbases: Organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evolución de desempeño y mejora.....	43
Tabla 16. Gastos de la implementación.....	45
Tabla 17. Cronograma de actividades de la implementación de las 5´S	45
Tabla 18. Comité encargado de la implementación de las 5´s	47
Tabla 19. Resultado de la auditoria inicial de las 5´s	47
Tabla 20. Costo de la implementación de la primera S, Seiri (Clasificar)	53
Tabla 21. Costo de la Implementación de la Segunda “S”. Seiton.....	54
Tabla 22. Costo de la implementación de Limpieza.....	57
Tabla 23. Resultado de la segunda auditoria de las 5´s	58

Tabla 24. Comparación de la Auditoria 1 y 2	58
Tabla 25. Costo de la cuarta S. Seiketsu.....	59
Tabla 26. Costo de implementación del Shitsuke (Disciplinar)	60
Tabla 27. Resultado de la auditoria final de las 5´s	60
Tabla 28. Costo de la implementación de las 5´S.....	61
Tabla 29. Resumen de la Clasificación ABC mejorada – Carnes	65
Tabla 30. Resumen de la clasificación ABC mejorada – panadería	65
Tabla 31. Resumen de la clasificación ABC mejorada – pastelería.....	65
Tabla 32. Análisis de los reclamos Internos mejorado.....	66
Tabla 33. Análisis de los reclamos externos mejorado	66
Tabla 34. Análisis de la productividad mejorada.....	67
Tabla 35. Beneficio obtenido aplicada la mejora.....	68
Tabla 36. Costo promedio por productos de las 3 áreas	69
Tabla 37. Costo total de la mejora implementada.....	69

Índice de figuras

Figura 1. Comparación de la calidad de los productos vs otros establecimientos.	21
Figura 2. Motivo que generan los reclamos.....	22
Figura 3. Frecuencia que a acuden al establecimiento.	23
Figura 4. Tottus es la mejor alternativa.	24
Figura 5. Te gusta pertenecer a la familia Tottus.	25
Figura 6. Tuvo algún reclamo.	26
Figura 7. Diagrama de actividades del proceso- Carnes.....	27
Figura 8. Diagrama de Actividades del Proceso – Pollo.....	28
Figura 9. Diagrama de Actividades del Proceso – Panadería	29
Figura 10. <i>Diagrama de Actividades del Proceso – Pastelería</i>	30
Figura 11. Análisis lineal de los reclamos internos	32
Figura 12. Análisis lineal de los reclamos externos	33
Figura 13. Análisis lineal de la productividad.....	34
Figura 14. Diagrama causa – efecto del Centro Producción de Chiclayo- 622	35
Figura 15. Diseño de la propuesta.....	38
Figura 16. Diagnóstico de la situación actual	39
Figura 17. Avance de cumplimiento del SGC, (Anexo 5)	43
Figura 18. % Avance del Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015. A cerca de las subbases: Organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, desarrollo de rendimiento y mejora.....	43
Figura 19. Diagrama radial de la auditoria inicial de las 5´s	48
Figura 20. Diagnostico del área de economato.	48
Figura 21. Formato de rotulo a utilizar.....	49
Figura 22. Clasificación de los productos de economato.	49
Figura 23. Actual del área de panadería (Cámara congelado).....	50
Figura 24. Situación mejorada, de la cámara de congelado de panadería.....	50
Figura 25. Situación encontrada del área de economato	51
Figura 26. Situación mejorada del área de economato	51
Figura 27. Implementando el orden en la oficina del centro de producción.....	53
Figura 28. Cámara producto terminado.....	54
Figura 29. Implementación de Seiso	56

Figura 30. Implementación de Seiso- área de pastelería	56
Figura 31. Comparación de la mejora de las 3 primeras S.....	59
Figura 32. Diagrama radial final de la implementación de las 5´s	60
Figura 33.Diagrama de actividades del proceso de carnes mejorado.....	61
Figura 34 <i>Diagrama de actividades del proceso del Pollo mejorado</i>	62
Figura 35 <i>Diagrama de actividades del proceso de Panadería mejorado</i>	63
Figura 36. <i>Diagrama actividades del proceso de Pastelería mejorado.</i>	64
Figura 37. Análisis lineal mejora de los reclamos internos.	66
Figura 38. Análisis lineal mejora de los reclamos externos	67
Figura 39. Análisis de la productividad mejorada vs actual	68
Figura 36. Recibe capacitaciones de sus actividades	78
Figura 37. Frecuencia de sus capacitaciones.....	78
Figura 38. Motivos del bajo nivel de satisfacción del cliente	79
Figura 39. Conoce los procedimientos de su trabajo.....	79
Figura 40. Los insumos son de calidad	80
Figura 41. Porque te gusta pertenecer a la familia Tottus.	80
Figura 42. Como esta la infraestructura	81
Figura 43. Frecuencia de compra.....	81
Figura 44. Tottus su mejor alternativa	82
Figura 45. Motivo que Tottus es su mejor alternativa	82
Figura 46. Calificación de los productos de Tottus.	83
Figura 47. Como considera el precio	83
Figura 48. En que cree que podemos mejorar.	84

Resumen

El objetivo de esta investigación, es proponer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes del Centro de Producción Tottus Chiclayo 2018, para su diagnóstico se empleó una encuesta para los clientes, otra para los colaboradores y una entrevista para la jefaturas, mientras que para la evaluación de las causas del bajo nivel de satisfacción del cliente, se utilizó el análisis lineal de los reclamos existente , teniendo como resultado un índice de reclamos de los clientes 0.944 por día, y un índice de 0.47 reclamos por día presentadas por los colaboradores, para la evaluación de las causas se empleó el Diagrama Causa – Efecto, representando que el Centro de Producción producía sin tomar en consideración las ventas de las tiendas. Dado el resultado se diseñó el Sistema de gestión de calidad, con ayuda de la implementación de las 5´S hacia las áreas que maneja el Centro de Producción. Ya aplicada la mejora, se obtuvo un indicador de beneficio/costo S/. 2.846, por lo que se determinó que la mejora es viable para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, también se logró incrementar la productividad en un 23%. Por la cual se llega a la siguiente conclusión que, mediante la Implementación del Sistema de gestión de calidad, con la ayuda de las 5´S, se permitió mejorar el nivel satisfacción de los clientes y la productividad del Centro de Producción, garantizando la calidad de sus productos y optando por la mejora continua en los procesos, para posteriormente optar por la certificación ISO.

Palabras claves: Productividad, Indicador, Clientes, Productos de Calidad.

Abstract

The objective of this research is to propose a quality management system based on ISO 9001: 2015, to improve the level of customer satisfaction of the Tottus Chiclayo Production Center 2018, for its diagnosis a survey was used for customers , another for the employees and an interview for the heads, while for the evaluation of the causes of the low level of customer satisfaction, the linear analysis of the existing claims was used, resulting in an index of customer complaints 0.944 per day, and an index of 0.47 claims per day presented by the collaborators, for the evaluation of the causes the Cause - Effect Diagram was used, representing that the Production Center produced without taking into account the sales of the stores. Given the result, the Quality Management System was designed, with the help of the implementation of the 5'S to the areas managed by the Production Center. Once the improvement was applied, a profit / cost indicator S /. 2,846, so it was determined that the improvement is viable to improve the level of customer satisfaction, it was also possible to increase productivity by 23%. By which we reach the following conclusion that, through the implementation of the quality management system, with the help of the 5'S, it was possible to improve the level of satisfaction of customers and the productivity of the Production Center, guaranteeing quality of its products and opting for continuous improvement in processes, to later opt for ISO certification.

Keywords: Productivity, Indicator, Clients, Quality Products.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

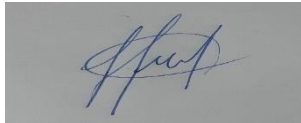
Yo, Hugo Daniel García Juárez, docente de la Facultad de INGENIERIA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERIA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, sede Chiclayo, asesor (a) del Trabajo de Investigación/ Tesis titulada:

“Sistema de gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes del centro producción Tottus Chiclayo – 2018” del autor CHEPE CALVAY MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin el cual ha sido revisado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 26 de febrero del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: GARCIA JUAREZ HUGO DANIEL	
DNI 41947380	Firma 
ORCID 0000-0002-4862-1397	