



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para Incrementar  
la Productividad de una Empresa de Control de Plagas, Lima,  
2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniera Industrial

AUTORA:

Barreto Ponce, Rosmery Luz (ORCID: 0000-0003-0646-9945)

ASESOR::

Mg. Ramos Harada, Freddy (ORCID: 0000-0002-3619-5140)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA- PERÚ

2020

### Dedicatoria

A mi padre porque a pesar de las vicisitudes de la vida, me ha enseñado su fortaleza y perseverancia. Por su amor y por motivarme siempre a estudiar y ser una mejor persona. A mi madre por su cariño incondicional. Y a mis hermanos por motivarme a salir adelante.

### Agradecimiento

A Dios por darme la fuerza suficiente para afrontar cada obstáculo que se me ha presentado. A mi familia por su apoyo incondicional y A los docentes de la universidad, quienes han sabido guiarme, compartiendo sus experiencias y conocimientos incondicionalmente.

## Índice de Contenidos

RESUMEN.....	5
ABSTRACT .....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestro .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Descripción y explicación de la mejora del proyecto de investigación (ensayo sobre la mejora desarrollada).....	21
4.1.1. Capítulo 4 de la Norma: Contexto de la organización.....	21
4.1.2. Capítulo 5 de la Norma: Liderazgo.....	23
4.1.3. Capítulo 6 de la Norma: Planificación.....	24
4.1.4. <b>Capítulo 7 de la Norma: Apoyo</b> .....	25
4.1.5. <b>Capítulo 8 de la Norma: Operación</b> .....	28
4.1.6. <b>Capítulo 9 de la Norma: Evaluación de desempeño</b> .....	32
4.1.7. <b>Capítulo 10 de la Norma: Mejora</b> .....	33
4.2. Estadística descriptiva .....	33
4.3. Análisis inferencial- validación de las hipótesis .....	38
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	51

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general incrementar la productividad eficiencia y eficacia de una empresa de control de plagas, rubro donde actualmente, hay pocas empresas certificadas con la norma de calidad internacional. Este objetivo, se va a lograr mediante la implementación de la norma de calidad ISO 9001:2015, para su posterior certificación, lo cual dependerá de las posibilidades de la empresa.

La metodología empleada es de tipo aplicada pre experimental; donde se tomó como población el comportamiento de la organización 26 días antes y 26 días después de la implementación. Estos datos fueron tomados mediante las fichas de evaluación de clientes que se realiza durante la ejecución de cada servicio.

Los resultados obtenidos sobre esta implementación, fueron que se aumento la productividad de 50% a 90%; la eficiencia aumento de 67% a 97% y la eficacia de 74% a 97%. Por lo que se llega a la conclusión de que la implementación de esta norma internacional si incrementa la productividad de una empresa de control de plagas.

Palabras clave: ISO 9001: 2015, calidad, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

The present research has the general objective of increasing the productivity, efficiency and effectiveness of a pest control company, an area where currently, there are few companies certified with the international quality standard. This objective will be achieved through the implementation of the ISO 9001: 2015 quality standard, for subsequent certification, which will depend on the possibilities of the company.

The methodology used is pre-experimental applied type; where the behavior of the organization was taken as population 26 days before and 26 days after implementation. These data were taken through the customer evaluation sheets that are carried out during the execution of each service.

The results obtained on this implementation were that productivity was increased from 50% to 90%; efficiency increased from 67% to 97% and effectiveness from 74% to 97%. Therefore, it is concluded that the implementation of this international standard does increase the productivity of a pest control company.

Keywords: ISO 9001: 2015, quality, productivity, efficiency, effectiveness.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE CONTROL DE PLAGAS, LIMA, 2020.", cuyo autor es BARRETO PONCE ROSMERY LUZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado 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 la 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.

LIMA, 16 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO <b>DNI:</b> 07823251 <b>ORCID</b> 0000-0002-3619-5140	Firmado digitalmente por: FRAMOSH el 16-12-2020 03:12:08

Código documento Trilce: TRI - 0084383