

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TRABAJO DE INVESTIGACION

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE SERVICIOS EN LA EMPRESA INDGELEC PERÚ SAC ESPECIALISTAS EN RESPALDO DE ENERGÍA CON GRUPOS ELECTRÓGENOS.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

ATAUJE GARCIA CHRISTIAN ALEX
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4795-021X

ASESOR: Mg.

CALDERÓN CHÁVEZ JAIME TOMAS
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2433-2208

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIONES OPERACIONALES,
PRODUCCIÓN INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca como finalidad implementar herramientas de gestión de calidad para mejorar los procesos productivos del servicio que brinda la empresa INDGELEC PERU SAC que como unidad de negocio tiene la venta, fabricación y servicio de Grupos Electrónicos y tablero de transferencia automáticas a nivel nacional. El trabajo es enfocado a la implementación de estas herramientas de gestión de calidad en dicha empresa que carece de un inspector de calidad aplicando estas herramientas y evaluaciones en los procesos productivos de diferente área administrativa y operacional de la empresa. Estas herramientas se enfocarán en la parte operativa de la empresa y el departamento técnico que desde lo largo de estos 7 años viene trabajando brindando servicio y venta a diferentes clientes a nivel nacional, pero sin cuestionar el trabajo o producto brindado ante el cliente solo recibiendo la confianza de parte de ellos y renovando contratos anuales de servicio.

Se propone partir de este análisis la implementación de herramientas de gestión de calidad pegándonos a la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de brindar una mejor calidad de productos y servicios para lograr la excelencia en el rubro y la mejora continua del mismo.

Palabras clave: Herramientas de Calidad, Gestión, Proceso, mejora continua.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to implement quality management tools to improve the production processes of the service provided by the company INDGELEC PERU SAC, which as a business unit has the sale, manufacture and service of generator sets and automatic transfer board at the level nationwide. The work is focused on the implementation of these quality management tools in this company that lacks a quality inspector applying these tools and evaluations in the productive processes of different administrative and operational areas of the company. These tools will focus on the operational part of the company and the technical department that throughout these 7 years has been working providing service and sales to different customers nationwide, but without questioning the work or product provided to the customer, only receiving the trust and confidence of them and renewing annual service contracts. It is proposed from this analysis the implementation of quality management tools sticking to the ISO 9001: 2015, in order to provide a better quality of products and services to achieve excellence in the field and its continuous improvement. Keywords: Quality Tools, Management, Process, continuous improvement.

Keywords: Quality, Management, Process, continuous improvement