

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**FACULTAD DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA E
INGENIERIA INDUSTRIAL**

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ALICA DEL
DISTRITO DE CHINCHA ALTA”**

MODALIDAD: TRABAJO DE INVESTIGACION (TESIS)

PRESENTADO POR: BACHILLER Gustavo Alcides Carbajal Pachas

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Lima-Perú

2016

RESUMEN

La presente tesis es un proyecto realizado en la empresa ALICA S.A.C., ubicada en el Departamento de Ica, Provincia de Chincha, Distrito de Chincha Alta. Fue creada en el año 2012, dedicada al procesamiento de la papa. En toda empresa siempre se busca la eficiencia de los procesos y asimismo como punto de partida personas capaces de poder contribuir positivamente en la empresa. Hay muchas dificultades, empezando por la decisión gerencial, trabajo en equipo, resolución de conflictos, motivación y el servicio al cliente, como pilares de la empresa que se pretende fortalecer; basado para mantenerse vigente en el mercado actual. El presente trabajo tiene como objetivo determinar la influencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la competitividad de la empresa Alica en el distrito de Chincha Alta. Para cuyo efecto se aplicó la metodología descriptiva, utilizando la técnica de análisis documental, siendo una investigación de tipo aplicada y nivel descriptivo. El instrumento de medición fue el cuestionario, el cual se realizó a 20 trabajadores de la empresa ALICA. Para determinar la validez del instrumento, se sometió a juicio de expertos, habiéndose obtenido un nivel de confiabilidad de 0,94. Para el procesamiento y análisis de datos se elaboró una matriz de datos, para la obtención de resultados; las cuales se analizaron y expresaron en forma clara, por medio de tablas y gráficos para llevar una mejor información. Asimismo, se aplicó la contrastación de hipótesis a través del Chi Cuadrado, la cual se demostró que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 influye en la competitividad de la empresa Alica.

Palabras claves: Sistema, Gestión, Calidad, Trabajo en equipo, Motivación, Resolución de Conflictos, Seguimiento, Control, Liderazgo, Comunicación, Ambiente de Trabajo, Recompensa.