

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**“PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE CALIDAD
EN EL MÓDULO DE UNIFORMES PARA REDUCIR LAS
DEVOLUCIONES EN LA EMPRESA SAMITEX S.A.”**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: COCHACHI GÁLVEZ, JHON JAIRO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2018

Resumen

El control de calidad no es un tema nuevo en la industria. Sin embargo, la implementación de un buen método o sistema de control de calidad es aun deficiente en la industria textil del país, y el aseguramiento es incipiente. Es usual recibir reclamos de clientes porque la calidad no mejora y se responsabiliza principalmente de ello al área de control de calidad y al área productiva, cuando gran parte de los problemas nacen con el producto mismo, y es aquí donde el aseguramiento de la calidad toma un papel determinante en los resultados de la empresa.

El presente trabajo se desarrolla a partir de la situación actual del módulo de uniformes de la empresa Samitex, la cual pertenece al sector textil. Este caso en estudio tiene como finalidad reducir las devoluciones por parte de los clientes que comprende específicamente la mejora de la calidad para el buen servicio y atención.

Los análisis realizados se centraron principalmente en las carencias identificadas en el área de calidad como área de soporte a las áreas productivas, tomando como base las diferentes técnicas o herramientas generales empleadas en las funciones de control, aseguramiento y mejora de la calidad de los procesos y sus productos; las cuales, a su vez, se propusieron como alternativas de mejora al proceso.

La base metodológica utilizada fue el control estadístico de la calidad mediante sus herramientas estadísticas, las cuales fueron utilizadas para la reducción de aquellas características que más influyen en la calidad de los productos o servicios que ofrece la empresa para realizar cada etapa o proceso es fundamental el seguimiento, el control y la mejora de los procesos, las cuales ayudan al control de calidad de una manera continua y correcta.

Los principales resultados estimados a partir de esta mejora indican una reducción considerable en la cantidad promedio de productos defectuosos, así como una mejor calidad de salida del producto final. En términos teóricos, se estima como resultado un objetivo de 0.5% de productos no conforme y 10% en productos observados.

Palabras claves

Mejora, control, calidad, producción, uniformes.