

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



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA FABRICACIÓN DE BALANZAS CAMIONERAS EN LA EMPRESA BALANZAS VEGASYSTEMS S.A.C., CALLAO 2020**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**AUTOR:**

Llatas Vega, Geraldine Elizabeth

Para optar el Título Profesional de INGENIERA INDUSTRIAL

**ASESOR:**

Dr. Peña Huertas, José Gustavo

Lima, 22 de octubre del 2020

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia se ha enfocado en el desarrollo de una propuesta de “Implementación de un Plan de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 10005:2018” para mejorar el proceso de fabricación de balanzas camioneras en la empresa BALANZAS VEGASYSTEMS S.A.C.; teniendo como objetivos mejorar la calidad del proceso a través del desarrollo y diseño de un plan de gestión de calidad para eliminar los fallos identificados; así como la mejora los procedimientos del proceso, ya que estos en la actualidad son ejecutados de manera empírica, y finalmente mejorar los costos de calidad asociados al proceso, permitiendo una mayor inversión en los costos de cumplimiento de calidad y disminuir los costos de incumplimiento.

El tipo de investigación desarrollado en el presente estudio fue de tipo aplicativo y de nivel descriptivo; ya que en él se detallaron describieron los procedimientos de calidad requeridos en el proceso, lo cual permitió diseñar el plan de gestión calidad propuesto a partir de la verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma y proyectos anteriores de la empresa.

Con el desarrollo de la propuesta, se concluyó que con la implementación de un plan de gestión de calidad para el proceso en estudio la empresa lograría alcanzar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad permitiendo el logro de los objetivos; mientras que con la evaluación económica de la implementación de la propuesta lograría alcanzar un ahorro de hasta \$ 42,256.63., permitiendo reducir sus costos de fallos, incrementar sus precios debido a una mayor inversión de costos de calidad, que por consiguiente permitirá competir en el mercado por aspectos de calidad.

**Palabras clave:** Plan de gestión de calidad, fabricación de balanzas camioneras, procedimientos de calidad, costos de calidad, ISO 10005:2018.

## ABSTRACT

This sufficiency work has focused on the development of a proposal for "Implementation of a Quality Management Plan based on the ISO 10005: 2018 Standard" to improve the manufacturing process of truck scales in the company BALANZAS VEGASYSTEMS S.A.C.; having as objectives to improve the quality of the process through the development and design of a quality management plan to eliminate the identified failures; as well as the improvement of the process procedures, since these are currently executed empirically, and finally improve the quality costs associated with the process, allowing a greater investment in the costs of quality compliance and reducing the costs of non-compliance .

The type of research developed in the present study was of an applicative and descriptive level; since it detailed the quality procedures required in the process, which allowed the design of the proposed quality management plan based on the verification of compliance with the requirements of the standard and previous projects of the company.

With the development of the proposal, it was concluded that with the implementation of a quality management plan for the process under study, the company would achieve customer satisfaction through compliance with the requirements and quality standards, allowing the achievement of the objectives ; While with the economic evaluation of the implementation of the proposal, it would achieve savings of up to \$ 42,256.63, allowing to reduce its failure costs, increase its prices due to a higher investment of quality costs, which will therefore allow it to compete in the market. for quality aspects.

**Keywords:** Quality management plan, truck scale manufacturing, quality procedures, quality costs, ISO 10005: 2018.