



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS

Gestión de la calidad y su impacto en los procesos de producción en una empresa  
peruana de carpintería de aluminios y vidrios, Lima, Perú, 2022

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**AUTOR**

Román Navarro, Joel

**ASESOR**

Dra. Mejía Hidalgo, Patricia Ysabel

**Lima, 04 de febrero de 2023**

## TRABAJO FINAL

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



### FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
8	www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

## Resumen

El presente trabajo propone la elaboración de un modelo de gestión de la calidad en los procesos de producción en una empresa peruana en carpintería de aluminios y vidrios. Para llevar a cabo este modelo, se tiene como desarrollo específico un plan de gestión de la calidad, que considere el diseño de procesos, procedimientos, elaboración de manuales, capacitaciones específicas y evaluaciones de resultados con indicadores de medición. Asimismo, se propone la realización de una encuesta dirigida a los trabajadores y algunas entrevistas a los supervisores y jefes de planta. La variable independiente es gestión de la calidad y la variable dependiente es procesos de producción.

El objetivo es contribuir con un modelo de gestión de la calidad con procesos de producción que establezcan una forma adecuada de trabajo que se adhieran a estándares de calidad. Se trata de un conjunto de directrices e instrumentos que permitan mejorar la producción, al evitar errores o variaciones en los procesos.

El problema de la empresa es que no cuenta con los instrumentos establecidos de manera formal para llevar a cabo una producción de calidad, todo se maneja de forma empírica.

Palabras clave: gestión, calidad, procesos, producción, mejora continua, capacitación.

## **Abstract**

This paper proposes the development of a quality management model in the production processes of a Peruvian aluminum and glass carpentry company. In order to carry out this model, a quality management plan is specifically developed, which considers the design of processes, procedures, elaboration of manuals, specific training and evaluation of results with measurement indicators. It is also proposed to carry out a survey of workers and some interviews with supervisors and plant managers. The independent variable is quality management and the dependent variable is production processes.

The objective is to contribute with a quality management model with production processes that establish an adequate way of working that adhere to quality standards. It is a set of guidelines and instruments that allow improving production by avoiding errors or variations in the processes.

The company's problem is that it does not have the instruments formally established to carry out quality production; everything is handled empirically.

**Keywords:** management, quality, processes, production, continuous improvement, training