



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN BASADA EN LA HERRAMIENTA
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PARA MEJORAR
EL NIVEL DE VENTAS DE LA EMPRESA DIESEL
PARTS QUIÑONEZ, PROVINCIA DE HUANCAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR:
YESENIA LETICIA, QUIÑONEZ CARRIÓN**

Huancayo - Perú

2016

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Diesel Parts Quiñonez, una organización dedicada a la fabricación de productos y ofrecer servicios para la industria automotriz y minera. Esta investigación tuvo como **objetivo**: aplicar un modelo de gestión de producción basada en la herramienta Total Quality Management para mejorar el nivel de ventas. Se trabajó a partir de la situación inicial y problemas detectados en el Sistema de Producción, con una evaluación de 4 dimensiones y los efectos que repercutían en el nivel de ventas de la empresa. La metodología empleada fue el **método**: científico. Los **resultados**: obtenidos se resumen, que después de los meses de diagnóstico aplicando la herramienta en conjunto con sus técnicas de gestión de la Calidad tanto estadísticas como de procesos, los niveles de ventas se incrementaron de manera ascendente a partir del cuarto mes, en un promedio de s/ 1000 y s/. 3500 al sexto mes. Como **conclusión** se llegó a determinar que el modelo de gestión de producción basada en la herramienta Total Quality Management influye positivamente en la mejora del nivel de ventas, debido al efecto conjunto de sus 5 técnicas y a la vez componentes de calidad que la conforman y se trabajaron en toda la investigación, las cuales fueron: la Delegación de Autoridades, Benchmarking, Análisis ABC, Análisis de Modo y Efecto de fallas y por último la Mejora continua, que influyeron cada una de ellas con un efecto positivo que contribuyó finalmente al objetivo principal.

Palabras clave: Total Quality Management, Gestión de Producción, Ventas

ABSTRACT

This research was conducted in the company Diesel Parts Quiñonez, an organization dedicated to manufacture products and provide services for the automotive and mining industries. This research aimed to: apply a management model based on Total Quality Management tool to improve the production level of sales. It worked from the initial situation and problems identified in the Production System, with a 4 dimensional evaluation and effects that impact on the level of sales of the company. The methodology used was the method: scientist. The results: obtained are summarized, after months of diagnosis using the tool in conjunction with their management techniques Quality both statistical and process, sales levels increased in ascending order from the fourth month in a average s / 1000 s / . 3500 the sixth month. In conclusion it came to determining the management model based on Total Quality Management tool production has a positive influence on improving the level of sales, due to the combined effect of its 5 techniques and see quality components that comprise it and worked throughout the investigation, which were: the Delegation of Authorities, Benchmarking, ABC Analysis, Analysis Mode and effect of failure and finally continuous improvement, which influenced each with a positive effect that ultimately contributed to the main goal.

Keywords: Total Quality Management, Production Management, Sales