

RESUMEN

Autor	<u>Coripuna Romero, M.A.</u>	
Autor corporativo	<u>Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad</u>	
Título	Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001: 2008 para una empresa productora de yogurt	
Impreso	Lima : UNALM, 2017	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<u>Q04. C675 - T</u>	USO EN SALA
Descripción	169 p. : 9 fig., 16 cuadros, 37 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Ind Alimentarias; Ing Zootecnista)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	<u>YOGUR</u> <u>CALIDAD</u> <u>NORMAS</u> <u>INDUSTRIA LECHERA</u> <u>PROCESAMIENTO</u> <u>GESTION</u> <u>EVALUACION</u> <u>PERU</u> <u>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</u> <u>NORMA ISO 9001: 2008</u>	
Otro Autor	<u>Huarcaya Espinoza, D.Z.</u>	
Nº estándar	PE2017000238 B / M EUV Q04	

El presente trabajo, se desarrolló en la empresa EL YOGURTERO S.A.C. dedicada a la elaboración de yogurt probiótico para su comercialización, se encuentra ubicado en Ate- Lima. Se utilizó como herramienta la norma ISO 9001:2008, que dicta los requisitos que debe cumplir una organización, para lograr la certificación del Sistema de Gestión de Calidad. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, se revisó e interpreto cada uno de sus requisitos de la norma y a partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema. Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa de acuerdo a visitas y entrevistas al personal aplicando la lista de verificación basado en la norma ISO 9001: 2008 alcanzando un 25 por ciento de cumplimiento de los requisitos de la norma, por lo cual se propusieron acciones de mejora a implementar, de manera tal que la organización pueda tener cierta base para la propuesta de un sistema de gestión de la calidad y sea factible. Por consiguiente, se propusieron mejoras en los

procesos a fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Así mismo, se realizaron documentos como el Manual de Calidad, que incluye los procedimientos obligatorios según la Norma ISO 9001:2008, el mapa de procesos cuya estructura se dividió en procesos estratégicos, principales y de apoyo, también una mejora en el organigrama, y la elaboración de un Manual de Organización y Funciones para la organización. Finalmente se elaboró una propuesta de implementación, que contiene las actividades a realizar para lograr la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la empresa El Yogurtero S.A.C.

Abstract

The present work, was developed in the company EL YOGURTERO S.A.C. Dedicated to the elaboration of probiotic yogurt for its commercialization, is located in Ate- Lima. The ISO 9001: 2008 standard was used as a tool, which dictates the requirements that an organization must fulfill, in order to achieve the Quality Management System certification. In order to carry out the proposal of the Quality Management System in the organization, each one of its requirements of the standard was revised and interpreted, and from there, the basis for the system design was established. A diagnosis of the current situation of the company was carried out according to visits and interviews to the personnel, applying the checklist based on the ISO 9001: 2008 standard, achieving a 25 percent compliance with the requirements of the standard, which was proposed Improvement actions to be implemented, so that the organization can have some basis for the proposal of a quality management system and be feasible. Therefore, process improvements were proposed to meet the requirements of ISO 9001: 2008. In addition, documents such as the Quality Manual, which included mandatory procedures in accordance with ISO 9001: 2008, the map of processes whose structure was divided into strategic, main and support processes, as well as an improvement in the organizational chart, and the preparation of an Organization and Functions Manual for the organization. Finally, an implementation proposal was prepared, containing the activities to be carried out to achieve the implementation of the ISO 9001: 2008 quality management system in the company El Yogurtero S.A.C.