

## RESUMEN

|                   |   |            |
|-------------------|---|------------|
| Autor             | <b>Zarate Valenzuela, C.D.</b>  |            |
| Autor corporativo | <b>Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Facultad de Economía y Planificación; Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad</b>  |            |
| Título            | <b>Propuesta de mejora según la NTP 9001: 2009 y plan HACCP para el proceso de fabricación de gelatina en Costa Viva S.A.C.</b>   |            |
| Impreso           | Lima : UNALM, 2017  |            |
| <b>Copias</b>     |   |            |
| Ubicación         | Código  | Estado     |
| Sala Tesis        | <b>Q03. Z37 - T</b>   | EN PROCESO |
| Descripción       | 294 p. : 41 fig., 43 tablas, 66 ref.<br>Incluye CD ROM  |            |
| Tesis             | Trabajo Acad+emico (Ing Gestión Empresarial)  |            |
| Bibliografía      | Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad   |            |
| Sumario           | Sumarios (En, Es)   |            |
| Materia           | <b>GELATINA<br/>         PROCESAMIENTO<br/>         CONTROL DE CALIDAD<br/>         ANALISIS DEL CAMINO CRITICO<br/>         GESTION POR OBJETIVOS<br/>         NORMAS<br/>         EMPRESAS PRIVADAS<br/>         TOMA DE DECISIONES<br/>         METODOS<br/>         EVALUACION<br/>         PERU<br/>         MEJORA CONTINUA<br/>         NTP ISO 9001: 2009<br/>         SISTEMA HACCP<br/>         COSTA VIVA S.A.C.</b> |            |
| N° estándar       | PE2017000581 B / M EUVZ Q03; E21  |            |

El presente trabajo de titulación presenta y describe las actividades realizadas en COSTA VIVA S.A.C., empresa fundada a fines del 2014, dedicada a la fabricación de productos de consumo humano, cuyo objetivo es mejorar el nivel de sus procesos con el fin de lograr productos de calidad que satisfaga a sus clientes, y con ello incrementar su cuota de mercado. Durante el periodo de la presente investigación, dedicada a la elaboración y comercialización de gelatinas al por mayor. El objetivo principal fue evaluar las condiciones iniciales de la organización y elaborar una propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 y un Plan HACCP para el proceso productivo de su principal producto. La metodología utilizada consistió en visitas a las instalaciones, realización de entrevistas al personal, revisión de documentos,

diagnóstico del entorno utilizando herramientas de gestión, aplicación de listas de verificación basada en la NTP ISO 9001:2009 y Requisitos de Higiene en Planta, determinación de problemas principales con ayuda de herramientas de calidad y análisis de datos resultantes para la realización de la propuesta de mejora que se ajuste a las necesidades inmediatas de la empresa y a los resultados obtenidos del estudio. Los principales resultados encontrados fueron los siguientes: La empresa se desarrolla en un mercado en crecimiento, pero no cuenta con una cuota de mercado significativa. Su principal fortaleza es la experiencia del gerente general en el rubro y la diferenciación del producto con la que empezaron sus operaciones, la gelatina con edulcorante. Como resultado de las herramientas de gestión y calidad se encontró que la empresa no cuenta con una destacada imagen institucional y promoción de productos, carece de un Sistema de Gestión de la Calidad y Plan HACCP que mejoren su desempeño en el mercado. Ante los problemas hallados se describió y elaboró una propuesta de mejora basada en implementaciones necesarias, que, en resumen, se ajusten a lo dispuesto por la NTP ISO 9001:2009, y Sistema HACCP para la gelatina con edulcorante, que implementados permitirán mayor presencia y competitividad de COSTA VIVA S.A.C. en el mercado.

## **Abstract**

This document presents and describes titling activities in COSTA VIVA S.A.C., founded by the end of 2014, dedicated to the manufacture of human products consumption, whose objective is to improve the level of its processes in order to achieve the quality of its products to satisfy its customers, and thereby increase its share of market. During the period of the present investigation, dedicated to the elaboration and marketing of wholesale jelly. The main objective was to assess the initial conditions of the organization and develop an improvement proposal based on the NTP ISO 9001:2009 and a HACCP plan for the productive process of its main product. The methodology consisted in visits to the facilities, interviews, checking documents, diagnosing the environments using management, implementation of checklists based on NTP ISO 9001:2009 and requirements of plan hygiene, determination of main problems using tools and analysis of the resulting data for the realization of the improvement proposal that adjusted to the immediate needs of the company and to the results obtained from the investigation. The main results were as follows: The Company develops a growing market, but does not have a significant market share. Its main strength is the experience of the general manager in the area and the product itself with which they started their operations, the jelly with sweetener. As the result of quality management resources, it was found that the Company does not have an outstanding

institutional image and promotion of products, it also lacks of a quality system management and HACCP plan to improve their performance in the market. Given the problems encountered, a proposal for improvement based on implementations, which, in summary, conform to the provisions of the NTP ISO 9001:2009, and HACCP System for jelly with sweetener, implemented will allow greater presence and competitiveness COSTA VIVA S.A.C. in the market.