

RESUMEN

Autor [Chávez Navarro, V.J.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Industrias Alimentarias](#)
Título **Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en a norma ISO 9001: 2008 para una planta procesadora de snacks andinos**
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E21. C3384 - T	USO EN SALA
Descripción	223 p. : 10 fig., 28 cuadros, 46 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Académico (Ing Ind Alimentarias)	
Bibliografía	Facultad : Industrias Alimentarias	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	PRODUCTOS VEGETALES PROCESADOS GRANOS FRUTOS TUBERCULO EMPRESAS CALIDAD GESTION NORMAS EVALUACION PERU BOCADITOS SNACKS GRANOS ANDINOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001: 2008 MANUAL DE CALIDAD	
Otro Autor	Moreno Alvarado, G.S.	
N° estándar	PE2018000746 B / M EUV E21	

El objetivo del presente trabajo fue diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la planta procesadora de snacks FRITAX S.A.C. como propuesta de mejora de la eficacia de sus procesos productivos, así como la subsanación de los aspectos deficitarios encontrados, aseguramiento de la calidad de sus productos, incremento de la satisfacción de los clientes y mejora del desempeño global de la organización. Con el apoyo de la gerencia, jefes y de los trabajadores de la empresa, el diseño del sistema se llevó a cabo en dos etapas: la primera parte corresponde al diagnóstico inicial para lo cual se aplicó entrevistas, se revisó la documentación interna de la empresa, se aplicó la encuesta de estimación de costos de calidad obteniéndose un puntaje de 178 de 55, que califica a la gestión de la empresa FRITAX S.A.C. como evaluativa; asimismo, se aplicó la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008 obteniéndose un puntaje de 4,23 de 10 lo que la califica como deficiente. Se identificaron los aspectos deficitarios a través de las herramientas de calidad (tormenta de ideas y matriz selección de problemas). En la tormenta de ideas se generaron cinco problemas y al aplicar la matriz de selección de problemas se identificó que el problema principal fue la falta de un sistema de gestión de calidad, por consiguiente, la propuesta de mejora fue el diseño de un sistema de gestión de la calidad en base a la a la norma ISO 9001:2008, por lo que se elaboró el manual de calidad y la documentación complementaria exigida por la norma ISO 9001:2008.

Abstract

The objective of the present work was to design a Quality Management System based on the ISO 9001:2008 standard for the snack company: FRITAX S.A.C. as a proposal to improve the efficiency of its production processes, as well as the correction of the deficit aspects found, assurance of the quality of its products, increase in customer satisfaction and improvement of the overall performance of the organization. With the support of the management, bosses and workers of the company, the design of the system was carried out in two stages: the first part corresponds to the initial diagnosis for which interviews were applied, the internal documentation of the company was reviewed, the survey of estimation of quality costs was applied obtaining a score of 178 of 55, which qualifies the management of the company FRITAX SAC as evaluative. Likewise, the quantitative checklist was applied based on the ISO 9001:2008 standard, obtaining a score of 4,23 out of 10, which qualifies it as deficient. The deficit aspects were identified through quality tools (brainstorming and matrix selection of problems). In the brainstorm five problems were generated and by applying the problem selection matrix it was identified that the main problem was the lack of a quality management system, therefore, the improvement proposal was the design of a management system of quality based on the ISO 9001:2008 standard, for which the quality manual and the complementary documentation required by the ISO 9001:2008 standard were developed.