**RESUMEN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Autor** | [**Estrada Suazo, P.L.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aEstrada+Suazo%2C+P.L./aestrada+suazo+p+l/-3,-1,0,B/browse) | | **Autor corporativo** | [**Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Facultad de Industrias Alimentarias; Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en gestión de Calidad Total y Productividad**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aUniversidad+Nacional+Agraria+La+Molina%2C+Lima+%28Peru%29.++Facultad+de+Industrias+Alimentarias%3B++Ciclo+Optativo+de+Especializaci%7bu00F3%7dn+y+Profesionalizaci%7bu00F3%7dn+en+gesti%7bu00F3%7dn+de+Calidad+Total+y+Productividad/auniversidad+nacional+agraria+la+molina+lima+peru+facultad+de+industrias+alimentarias+ciclo+optativo+de+especializacion+y+prof/-3,-1,0,B/browse) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Título** | **Propuesta de mejora en la clidad en base a la Norma ISO 9001: 2008 en una panadería** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Impreso** | Lima : UNALM, 2016 | |

**Copias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación** | **Código** | **Estado** |
| Sala Tesis | [**E21. E88 - T**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/cE21.+E88+-+T/ce++++21+e88+t/-3,-1,,E/browse) | EN PROCESO |
| |  |  | | --- | --- | | **Descripción** | 319 p. : 23 fig., 18 cuadros, 35 ref. Incluye CD ROM | | **Tesis** | Trabajo de Titulación (Ing Ind Alimentarias) | | **Bibliografía** | Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad | | **Sumario** | Sumarios (En, Es) | | **Materia** | [**INDUSTRIA PANADERA**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dINDUSTRIA+PANADERA/dindustria+panadera/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**CALIDAD DE PROCESAMIENTO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dCALIDAD+DE+PROCESAMIENTO/dcalidad+de+procesamiento/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**GESTION POR OBJETIVOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dGESTION+POR+OBJETIVOS/dgestion+por+objetivos/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**NORMAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dNORMAS/dnormas/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**EVALUACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dEVALUACION/devaluacion/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**PERU**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dPERU/dperu/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**PANADERIA**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dPANADERIA/dpanaderia/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**GESTION DE LA CALIDAD**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dGESTION+DE+LA+CALIDAD/dgestion+de+la+calidad/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dSISTEMAS+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD/dsistemas+de+gestion+de+la+calidad/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**NORMA ISO 9001: 2008**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dNORMA+ISO+9001%3A+2008/dnorma+iso+9001+2008/-3,-1,0,B/browse) | | **Nº estándar** | PE2017000029 B / M EUV E21; Q02 | |

El presente trabajo de titulación se realizó con el objetivo de proponer un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008 para los procesos en la producción de pan en la panadería de Hipermercados Populares S.A. del local ubicado en la avenida La Marina N° 2355. La metodología utilizada para la investigación se basó en realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos en la producción de pan en la panadería a través de reuniones con el Gerente del local, visitas a las instalaciones, entrevistas con el personal, aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2008 y revisión de documentación pertinente en el periodo de enero a julio del 2015. En la identificación de aspectos deficitarios se utilizaron herramientas de calidad (tormenta de ideas y matriz de selección de problemas) a fin de identificar los problemas principales. Se identificó que el problema principal fue: Falta un sistema de gestión que ayude a ordenar y ser más efectivos en los procesos. A partir del cual la propuesta de mejora fue el diseño del sistema de gestión de la calidad. Dicho sistema diseñado contempla el alcance de la elaboración de un manual de la calidad y la documentación complementaria (procedimientos y registros) y plan de calidad para mejorar el control en los procesos de producción de pan acorde con la norma ISO 9001:2008.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de la calidad, ISO 9001, Panadería, Lista de Verificación, Documentación, Manual de calidad.

**Abstract**

This work was performed with the aim of proposing a quality management system based on ISO 9001: 2008 for processes in the production of bread at the bakery Popular Hypermarkets S.A. the premises located on La Marina avenue No. 2355. The methodology used for the research was based on a diagnosis of the processes in the production of bread at the bakery through meetings with the store manager, visits facilities, interviews with staff, implementation of the checklist based on the ISO 9001: 2008 and review of relevant documentation in the period from January to July 2015. In the identifying of deficit elements were used quality tools (brainstorming and selection matrix problems) to identify the main problems. It was identified that the main problem was a management system that helps organize and be more effective in the process. From which the improved proposal was design quality management system. This method provides the scope of the development of a quality manual and additional documents (procedures and records) and plan to improve quality control in production processes of bread according to the ISO 9001: 2008.

Keywords: Quality management system, ISO 9001, Bakery, Checklist, Documentation, Quality Manual.