**RESUMEN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Autor** | [**Cerón Velásquez, L.M.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aCer%7bu00F3%7dn+Vel%7bu00E1%7dsquez%2C+L.M./aceron+velasquez+l+m/-3,-1,0,B/browse) | | **Autor corporativo** | [**Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). 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.++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+ciclo+optativo+de+especializacion+y+profesionalizacion+en+gestion+de+calida/-3,-1,0,B/browse) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Título** | **Manual de gestión de la calidad basado en la NTP ISO 9001: 2009 para la producción de agua de mesa sin gas** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Impreso** | Lima : UNALM, 2017 | |

**Copias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación** | **Código** | **Estado** |
| Sala Tesis | [**Q03. C47 - T**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/cQ03.+C47+-+T/cq++++03+c47+t/-3,-1,,E/browse) | USO EN SALA |
| |  |  | | --- | --- | | **Descripción** | 154 p. : 8 fig., 16 tablas, 28 ref. Incluye CD ROM | | **Tesis** | Trabajo de Titulación (Ing Ind Alimentarias) | | **Bibliografía** | Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad | | **Sumario** | Sumarios (En, Es) | | **Materia** | [**AGUA DULCE**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dAGUA+DULCE/dagua+dulce/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**AGUA POTABLE**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dAGUA+POTABLE/dagua+potable/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**CALIDAD DEL PRODUCTO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dCALIDAD+DEL+PRODUCTO/dcalidad+del+producto/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**GESTION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dGESTION/dgestion/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**CONTROL DE CALIDAD**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dCONTROL+DE+CALIDAD/dcontrol+de+calidad/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dTRATAMIENTO+DEL+AGUA+POTABLE/dtratamiento+del+agua+potable/-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) | |  | [**AGUA DE MESA SIN GAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dAGUA+DE+MESA+SIN+GAS/dagua+de+mesa+sin+gas/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dMANUAL+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD/dmanual+de+gestion+de+la+calidad/-3,-1,0,B/browse) | |  | [**NTP ISO 9001: 2009**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/dNTP+ISO+9001%3A+2009/dntp+iso+9001+2009/-3,-1,0,B/browse) | | **Otro Autor** | [**Núñez Burga, A.Y.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1*spi?/aN%7bu00FA%7d%7bu00F1%7dez+Burga%2C+A.Y./anunez+burga+a+y/-3,-1,0,B/browse) | | **Nº estándar** | PE2017000031 B / M EUV Q03; E21 | |

El presente trabajo de titulación desarrolla el caso de GAMECHANGER S.A.C. Una empresa dedicada a la producción de agua de mesa sin gas cuyo objetivo es ser competitiva a nivel nacional y trascender a nivel internacional, optimizando su proceso de producción y de esta manera cumplir con los requisitos del cliente. El objetivo general del presente trabajo de titulación fue elaborar un manual de gestión de la calidad en base a la NTP ISO 9001:2009 para el proceso de producción de agua de mesa sin gas. Los objetivos específicos fueron: realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la planta de producción de agua de mesa sin gas, evaluar a la empresa e identificar los principales problemas que afectan a la calidad y redactar su manual de gestión de la calidad en base a la NTP ISO 9001:2009. La metodología empleada consistió en seis etapas principales: reunión preliminar con la gerencia general, entrevista con la gerencia, recolección de la información, diagnóstico de la empresa, identificación de las áreas deficitarias utilizando herramientas de calidad y por último el desarrollo del manual de gestión de la calidad y documentación adecuada como una necesidad de mejora para las áreas deficitarias identificadas en la empresa GAMECHANGER S.A.C. para su proceso de producción de agua de mesa sin gas. Se lograron identificar y definir dos causas principales a los problemas identificados, los cuales son: la falta de un manual de gestión de la calidad, basado en la NTP ISO 9001:2009 y la falta de actividades documentadas acorde a los requisitos de la NTP ISO 9001:2009. El uso de herramientas de calidad en el análisis y diagnóstico de la empresa fueron: la lluvia de ideas, diagrama de Pareto, matriz de selección de problemas y matriz de causas principales, permitiendo establecer el tipo de documento que se elaboró a través de un manual de gestión de la calidad que la empresa requiere.

**Abstract**

This degree work develops the case of GAMECHANGER S.A.C. a company dedicated to the production of table water without gas whose objective is to be competitive at national level and to transcend internationally, optimizing its production process and thus to comply with the requirements of the client. The general objective of the present degree work was to elaborate a manual of quality management based on the NTP ISO 9001:2009 for the process of production of table water without gas. The specific objectives were: to carry out a diagnosis to know the current situation of the gas table production plant, to evaluate the company and to identify the main problems affecting quality and to draft its manual of quality management based on the NTP ISO 9001:2009. The methodology used consisted of six main stages: a preliminary meeting with the general management, an interview with the management, gathering information, diagnosing the company, identifying the deficit areas using quality tools and last the development of the manual of quality management and adequate documentation as a need for improvement for the deficit areas identified in the company GAMECHANGER SAC for its production process of table water without gas. Two main causes were identified and identified: the lack of manual of quality management, based on NTP ISO 9001:2009 and lack of documented activities according to NTP ISO 9001:2009 requirements. The use of quality tools in the analysis and diagnosis of the company were: brainstorming, Pareto diagram, matrix of problem selection and matriz of main causes, allowing to establish the type of document that was elaborated through a manual of quality management that the company requires.