

RESUMEN

Autor [Catacora Dávalos, E. ; Sifuentes Castro, C. ; Vilela Tipacti, M. del R.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad](#)
Título **Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2000 para la empresa de Lácteos Plusa**
Impreso Lima (Peru) 2002

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	Q04 C383 - T c.2	USO EN SALA
Descripción	279 p. 7 fig., 41 cuadros, 18 ref.	
Tesis	Trabajo de Investigación (Ing Ind Alimentarias)	
Bibliografía	Optativo	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	QUESO CONTROL DE CALIDAD EMPRESAS PRIVADAS NORMAS GESTION GARANTIA DE CALIDAD FABRICACION DEL QUESO CALIDAD DE PROCESAMIENTO INVERSIONES ANALISIS DE COSTOS Y BENEFICIOS PROYECTOS DE INVESTIGACION EVALUACION PERU QUESO FRESCO NORMA ISO 9001: 2000 EMPRESA LACTEOS PLUSA PUEBLO LIBRE [DIST] LIMA [DPTO]	
Nº estándar	PE2003001437 B/M EUV Q04;E21;Q02	

El presente trabajo de investigación No experimental elaborado para la empresa PLUSA describe la aplicación de tres encuestas como son: la encuesta para estimar el nivel de costo de calidad, la Lista de verificación de

los requisitos de Higiene en Plantas y la Lista de verificación de los requisitos de Higiene en Plantas y la Lista de verificación Cuantitativa (Check List) en base a la Norma ISO 9001:2000, así como su diagnóstico basado en éstas.

A partir de la encuesta para estimar el nivel de costo de calidad, se determinó que el costo estimado que invierte la empresa para administrar la calidad fue de S/. 15 015.00 semanales, siendo éste el 10.01% del ingreso por ventas brutas. Asimismo ubica a la empresa en la categoría de moderado con un sistema de control de calidad y una gestión orientada hacia la evaluación.

La empresa presentó un nivel de cumplimiento de los requisitos de higiene en planta de 63.60% calificándola como regular. Los aspectos más deficientes fueron en personal e instalaciones.

El resultado obtenido de la Lista de Verificación Cuantitativa (Check List) en base a la Norma ISO 9001:2000 fue de 52.19% como nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma, calificándola como una empresa que no presenta un Sistema de Gestión de la Calidad. Los aspectos más deficientes de la empresa se centran en la Medición, Análisis y Mejora y el Sistema de Gestión de la Calidad.

En base al diagnóstico obtenido y utilizando la herramienta de calidad de tormenta de ideas, se determinaron las causas y problemas, para luego jerarquizarlas y obtener las principales causas y problemas a través de una matriz de selección.

Conociendo las causas y problemas principales se procedió a su evaluación determinando como propuestas de mejora; la elaboración de un Manual de Aseguramiento de la Calidad en el cuál se desarrollaron los seis procedimientos obligatorios requeridos por la Norma ISO 9001:2000 y un Plan de Calidad enfocado a estandarizar y mejorar el desempeño del proceso de queso fresco, para lo cuál se desarrollaron procedimientos, registros e instrucciones.

Con el fin de que la empresa cumpla con los requisitos de la NORMA iso 9001:2000 y conozca cuando deberá invertir, se estimó que la inversión estimada para la implementación es de US 13 000.00. Asimismo si la empresa opta por la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la inversión estimada sería de US\$ 22 000.00.

Finalmente este trabajo de investigación busca proponer actividades que mejoren el funcionamiento y la gestión de su sistema, así como asegurar la calidad de sus productos, especialmente la del queso fresco, siendo estos aspectos importantes en la actualidad para la empresas competitivas.