

RESUMEN

Autor **Chirinos Trujillo, M.N.**
Autor corporativo **Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad**
Título **Propuesta de un sistema de gestión para una empresa de fruta confitada**
Impreso **Lima : UNALM, 2015**
Copias
Ubicación

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E21. C235 - T	USO EN SALA
Descripción	123 p. : 7fig., 14 tablas, 26 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Ind Alimentarias)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	FRUTAS CONFITADAS EMPRESAS CALIDAD NORMAS GESTION EVALUACION PERU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SISTEMA DE CALIDAD NTP ISO 9001: 2009	
Nº estándar	PE2015000504 B / M EUV E21	

El presente trabajo de investigación no experimental tuvo como objetivo realizar el diagnóstico de la gestión de la calidad en una empresa de fruta confitada, determinar los problemas principales y plantear una propuesta de mejora. Para la elaboración del diagnóstico se utilizó una lista de verificación de la NTP- ISO 9001:2009, empleando una escala de 0 a 1 punto para cada pregunta. La calificación del nivel de gestión de la calidad de la empresa se realizó en función a los puntajes totales. De acuerdo con los resultados, se determinó que la empresa obtuvo un puntaje total de 80.75 con una calificación de deficiente para su sistema de gestión de calidad; evidenciando que la empresa tiene una gestión de calidad con múltiples oportunidades de mejora. El uso de herramientas de la calidad determinó como principales problemas de la empresa a los siguientes: (1) no tener establecido un sistema de gestión de la calidad, (2) falta de conocimiento de la interrelación de los procesos, (3) falta

de evaluación de la mejora continua, (4) inexistencia de objetivos de calidad y (5) poco control sobre la producción y prestación del servicio. Estos problemas fueron sometidos a una matriz de selección y se determinó que no hubo diferencias significativas en los puntajes de evaluación, no permitiendo realizar priorización entre ellos. Por esta razón, se planteó y desarrolló como una propuesta integral de mejora la elaboración de la documentación esencial del sistema de la calidad: mapa de procesos, política y objetivos de la calidad, manual de la calidad, procedimientos y formatos exigidos por la NTP ISO 9001:2009.

Abstract

The present work of non-experimental research aimed to diagnose the state of the quality management in a company that manufactures candied fruit, identify its key problems and offer an improvement proposal. A checklist of NTP ISO 9001:2009 was used for the diagnosis, using a scale of 0-1 point for each question. The rating of the quality management of the company was made according to the total scores. The company obtained a total score of 80.75 which according to the checklist used indicates a poor quality management system; which shows that the company has a quality management with multiple opportunities for improvement. The use of quality tools identified as key problems of the company the following: (1) not establishing a quality management system, (2) lack of knowledge of the interaction between processes, (3) lack of evaluation of continuous improvement, (4) lack of quality objectives and (5) little control over production and service provision. These problems were entered into a selection matrix which found no significant differences in its assessment scores, disallowing to prioritize them with this tool. In light of these results a comprehensive improvement proposal was suggested and developed. The proposal consisted of the essential documentation for a quality management system: process map, policy and quality objectives, quality manual, procedures and formats required by the ISO NTP 9001:2009.