

RESUMEN

Autor **Vargas Rodríguez, L.**
Autor corporativo **Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad**
Título **Planificación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001: 2008 para una empresa concesionaria de alimentos**
Impreso Lima : UNALM, 2016

Copias

Ubicación

Código

Estado

Sala Tesis	E20. V372 - T	USO EN SALA
Descripción	277 p. : 25 fig., 23 cuadros, 9 tablas, 41 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	CONCESIONARIA DE ALIMENTOS S.R.L. EMPRESAS PRIVADAS SERVICIOS DE ALIMENTACION GESTION POR OBJETIVOS COMPETENCIA ECONOMICA NORMAS CONTROL DE CALIDAD EVALUACION PERU SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001: 2008	
Nº estándar	PE2016000302 B / M EUV E20; S01	

El presente trabajo de investigación no experimental desarrolla la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la empresa CONCESIONARIA DE ALIMENTOS S.R.L. La investigación tiene como finalidad mejorar el desempeño de la organización, controlar los niveles de inocuidad de los productos y facilitar el control de las operaciones.

Para obtener la información necesaria se realizaron visitas a las instalaciones de la empresa CONCESIONARIA DE ALIMENTOS S.R.L., donde se encuentran las áreas administrativas y el almacén central, y visitas a los concesionarios de alimentos en las instalaciones del cliente, donde se realiza la producción de los platillos y la prestación del servicio.

A partir de los resultados obtenidos tras la aplicación de la Lista de Verificación, se determinó que la empresa presenta un nivel de cumplimiento muy deficiente de los requisitos de la norma, es decir, no existen evidencias de que sus operaciones estén respaldadas por un Sistema de Gestión de la Calidad. En cuanto a los resultados de la aplicación de la Encuesta de Estimación de los Costos de la Calidad, se obtuvo que la gestión de la empresa está orientada principalmente a la evaluación y fallos, destinando pocos esfuerzos en la prevención de la calidad.

Se identificó a su vez que la empresa cuenta con los puntos de control generales identificados y bajo supervisión constante, mas no todos los puntos de control específicos se encuentran identificados. Asimismo, la empresa carece de indicadores de gestión que le permitan evaluar el desempeño de sus procesos e identificar desviaciones oportunamente.

En lo que respecta a los procesos, no se encuentran correctamente definidos y al ser transmitidos verbalmente originan resultados heterogéneos. Asimismo, no cuenta con la documentación mínima requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad, careciendo de objetivos y políticas de la calidad, de un manual de la calidad, procedimientos documentados y registros de datos que deberían ser tomados durante la producción.

Como respuesta a lo mencionado anteriormente se plantea la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad la cual involucra los siguientes aspectos: - Apertura de dos unidades dentro de la estructura organizacional: una destinada al seguimiento y control de la calidad y otra dedicada netamente a las operaciones financieras. - Designar un Representante de la Dirección y transmitirle formalmente las responsabilidades referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

- Identificación de los Puntos Críticos de Control Específicos y elaboración de Tablas de Gestión correspondientes y necesarias para su correcto seguimiento.

- Determinación de los indicadores de gestión, los mismos que se desarrollan en la Matriz de Indicadores y la Matriz de Responsabilidades.

- Identificación de los procesos de realización del producto (según lo propuesto por la norma ISO 9001:2008) y posterior elaboración de las ficha técnicas correspondientes. Asimismo, se seleccionó y elaboró la documentación necesaria para dar soporte al Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicionalmente, se realizó una estimación económica de las etapas posteriores a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (implementación, verificación y mejora continua), dejando en evidencia la factibilidad del presente trabajo.