

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA INDUSTRIA ALIMENTARIA SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015”

Para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico

TESISTA: Hilario Verástegui Sonia Marcela

ASESOR: QF Mg Montánchez Mercado, Enrique

LIMA – PERÚ

2019

RESUMEN

El presente trabajo de tesis ha sido preparado debido al requerimiento de la Industria Nutricional y cosmética WAALA S.A.C. que busca implementar el Sistema de Gestión de Calidad para brindar un producto de calidad a sus clientes y repercutir en el incremento de la producción y ventas.

Esta investigación se basa en la teoría de mejora continua de Edwards Deming, conocida como el ciclo P.D.C.A. (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Una empresa ya sea grande o pequeña debe implementar un sistema de calidad para tener un control sobre sus operaciones y estandarizarlas a través de los procesos.

El método de investigación que se aplicó tiene el enfoque cualitativo, es decir se fundamenta en el levantamiento de información del lugar por medio de encuestas tanto a los clientes como a los propios colaboradores y también en la observación de campo. El desarrollo de este trabajo se inició con el análisis y diagnóstico de la situación actual de la empresa a través del levantamiento de procesos operativos encuestas para conocer la percepción de sus clientes, colaboradores y un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Con todas estas herramientas se elabora la propuesta de implementación según la norma ISO 9001:2015 en la Industria Nutricional y Cosmética WAALA S.A.C. Que le ofrecerá rentabilidad principalmente a nivel de procesos de producción y cultura organizacional, de manera que se busca mejorar la producción e incrementar la motivación y fidelización del personal y satisfacción del cliente.

Finalmente con el análisis, se expondrán las conclusiones y recomendaciones de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 y su mantenimiento del sistema a través del tiempo.

Puntos clave: Sistema de gestión de calidad, satisfacción del cliente, cultura organizacional, mejora continua, ISO 9001:2015, procesos, requisitos.

ABSTRACT

The present thesis work has been prepared due to the requirement of the company Waala S.A.C. where I work as head of the quality control area that seeks to implement the quality management system ISO 9001: 2015

The present thesis work has been prepared due to the requirement of the Nutritional and Cosmetic Industry WAALA S.A.C. which seeks to implement the Quality Management System to provide a quality product to its customers and affect the increase in production and sales.

This research is based on Edwards Deming's continuous improvement theory, known as the P.D.C.A. (Plan-Do-Check-Act). A company, whether large or small, must implement a quality system to have control over its operations and standardize them through the processes.

The research method applied has a qualitative approach, that is, it is based on the survey of the place by means of surveys both to the clients and to the collaborators themselves and also in field observation. The development of this work began with the analysis and diagnosis of the current situation of the company through the survey of operational processes to know the perception of its customers, collaborators and an analysis of Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats (SWOT).

With all these tools, the implementation proposal according to ISO 9001: 2015 in the Nutritional and Cosmetic Industry WAALA S.A.C. That will offer profitability mainly at the level of production processes and organizational culture, so that it seeks to improve production and increase motivation and loyalty of staff and customersatisfaction.

Finally, with the analysis, the conclusions and recommendations of the implementation proposal of the Quality Management System according to ISO 9001: 2015 and its maintenance of the system through time will be presented.

Key points: Quality management system, customer satisfaction, organizational culture, continuous improvement, ISO 9001: 2015, processes, requirements