

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

**“DISEÑO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA
LACTEA S.A, TRUJILLO 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Mishel Jasmin Galvez Valverde
Yaritza Mayuri Terrones Lopez

Asesor:

Mg. Juan Carlos Sevillano Gamboa
<https://orcid.org/0000-0002-0317-559X>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Roger Hurtado Rojas	18122198
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Roberto Martín Gamarra López	43388320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Henry Elder Ventura Aguilar	18074679
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos	16
1.4 Hipótesis	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Valoración del diagrama del proceso de producción por procesos y tiempos</i>	22
Tabla 2 <i>Valoración del diagrama del proceso de producción por tiempos</i>	23
Tabla 3 <i>Capacidad de producción diaria por litros</i>	23
Tabla 4 <i>Valoración numérica del Check List y Criterios de calificación para análisis</i>	24
Tabla 5 <i>Matriz de Planificación de objetivos de calidad</i>	28
Tabla 6 <i>Matriz de Plan de Auditoria</i>	31
Tabla 7 <i>Matriz del Plan de Capacitación y Documentación</i>	33
Tabla 8 <i>Resultado de las propuestas de mejora</i>	34
Tabla 9 <i>Análisis costo beneficio del diseño de producción</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Resultados del cumplimiento del Check List</i>	25
Figura 2 <i>PHVA de los objetivos de calidad</i>	27
Figura 3 <i>PHVA de la auditoría interna</i>	30
Figura 4 <i>PHVA de la capacitación y documentación</i>	32

RESUMEN

La gestión de los procesos productivos en las empresas manufactureras, han tomado gran importancia para el mejoramiento continuo; ante ello, el diseño del proceso de producción de leche basado en la norma ISO 9001:2015, permite obtener una gestión eficiente de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de calidad. Se establecen los siguientes objetivos aplicados en la empresa Lactea S.A: a) Diagnosticar el proceso de producción de leche; b) Identificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de producción de leche; c) Formular recomendaciones para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, en la producción de leche. La muestra está compuesta por el proceso de producción de leche, iniciando desde el traslado de las vacas hacia la pre-sala y finalizando en el despacho de leche al cliente. Los resultados arrojan que Lactea S.A cumple requisitos de la norma ISO 9001:2015 en un 66.40%, originado por la falta de documentación, capacitación y auditoría interna; además, de la no comunicación de los objetivos de calidad. Se concluye que el diseño del proceso de producción de leche es necesario para la administración óptima de los procesos productivos de leche.

Palabras clave: ISO 9001:2015, procesos productivos, producción, gestión, lácteos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alcantara, E. y Leon, M. (2022). Propuesta de mejora del proceso productivo de queso Mozzarella y su impacto en la producción de la empresa inversiones Ogoriz S.A.C Cajamarca. [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30913/Alcantara%20Briones%20Eduardo_Leon%20Llanos%20Miguel%20Angel.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Altamirano Grijalva, J. E. (2021). *Herramientas estadísticas y la certificación ISO 9001:2015 en la empresa Productos Lácteos Píllaro* [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32200/1/635%20O.E_.pdf
- Bussines Alliance For Secure Commerce (2021). *Beneficios de una certificación ISO*. <https://www.bascperu.org/iso2.php>
- Benites Alcántara, G. (2018). *Estudio de la gestión por procesos según los requerimientos de la Norma Iso 9001:2015 para la empresa Merfrut S.R.L de Lima-Perú en el periodo 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte]. <file:///C:/Users/Ultiprise%20LTSC/Desktop/TESIS%202022/TESIS%20ESTUDIO%20DE%20LA%20ISOP.pdf>
- Benites Morey, R. P. (2017). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento del proceso de casting del Cite Koriwasi - Cajamarca* [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12997/Benites%20Morey%20Rafael%20Patricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabascango Farinango, M. M. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el área de postcosecha de la empresa Ecuatorian Flower* [Tesis de Titulación, Universidad Técnica del Norte].
file:///C:/Users/Ultiprise%20LTSC/Downloads/04%20IND%20163%20TRABAJO%20E%20GRADO.pdf

Castillo, M. y Bazauri, H. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos en el área de Recursos Humanos del consorcio Obrainsa – Astaldi* [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte].
Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte. Obtenido de
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14074>

Castillo Pineda, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. [Tesis de Titulación, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20Lad yEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1>

Ceñedo, A. y López, J (2014). *La evolución en los procesos productivos a lo largo de la historia*. [Curso de Especialidad de Grado, Universidad De Oriente Núcleo Monagas].
<https://es.slideshare.net/acpicegudomonagas/la-evolucion-en-los-procesos-productivos-a-lo-largo-de-la-historia>

Coral Yamberla, A. G. (2020). *Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa productos lácteos González en la ciudad de Cayambe* [Tesis de Titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio

Universidad Técnica del Norte - Universidad Técnica del Norte.

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10609>

Curillo Curillo, M. R. (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la Fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA* [Tesis de Titulación, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7302/1/UPS-CT004237.pdf>

Cruz Medina, F.; López Díaz, A. y Ruiz Cardenas, C. (2016). Sistemas de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Dialnet*, 17(1), 59-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6096091>

Demuner Flores, M. y Mercado Slgado, P. (2010). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Redalyc*, 9(35), 79-97. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34218346009>

Espinoza, C. y Santoyo, A. (2020). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado a la empresa INDUSTRIA DE ALIMENTOS ALE EIRL* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5514/ESPINOZA_SANTOYO_FIIS_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Fuentes Soto, M. A. (2020). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 para la producción de productos lácteos de los centros de acopio de leche (CALES) en Majes-Pedregal, 2020* [Tesis de Bachiller, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8389/1/IV_FIN_108_TI_Fuentes_Soto_2020.pdf

- García Simon, J. (2020). *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO (9001 – 2015) en una empresa pyme de elaboración de queso fresco Cañete - 2018* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4376>
- Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Scielo*, 167-180. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n70/n70a14.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico. McGraw-Hill
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Informe Técnico, Producción Nacional - N° 05 - mayo 2021*. <http://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-produccion-nacional-mar-2021.pdf>
- International Organization For Standardization (2015). Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Machuca Maldonado, R. M. (2018). *Encadenamiento productivo como estrategia para el desarrollo local de los productores ganaderos de la parroquia Rumipamba, cantón Rumiñahui. Producción Ganadera de Leche* [Tesis de Titulación, Pontificia Universitaria Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15983/Trabajo%20Titulaci%c3%b3n%20Enc%20Prod%20Rumipamba%20-%20Ruth%20Machuca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mayorga, M.; Santamaría, F. y Santamaría, E. (2017). Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social. *Dialnet*, 4(13), 293-314.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054963>
- Ministerio de Producción del Perú (2021). *Desempeño del Sector Industrial Manufacturera - marzo 2021*. <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-manufactura>
- Müggenburg Rodríguez, M. C. y Pérez Cabrera, I. (2017). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Redalyc*, 4(1), 34-38.
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Murillo, L.; Narváez, C. y Erazo, J. (2019). Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey. *Dialnet*, 4(2), 241-264.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7116669>
- Peña Vera, T. y Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Redalyc*, 16, 55-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263019682004>
- Pérez, N. y Pizarro, K. (2018). *Plan de mejora del proceso de producción en la empresa Textil Confecciones Kristy S.R.L para incrementar la productividad Chiclayo 2016* [Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/51112/P%c3%a9rez%20Salar%20%26%20Pizarro%20Fernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porter, M. (2016). *La cadena de valor de Michael Porter: Identifique y optimice su ventaja*.
https://books.google.com.pe/books?id=W3AODAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Quintero Garzón, M. L. (2011) *Gestión Sostenible Integral: La Responsabilidad Social Empresarial en la Integración de los sistemas de Gestión* [Tesis de Doctorado, Universidad Técnica de Valencia]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=102476>

Romero Cachaya, Y. P. (2020). *Formulación de una propuesta para el mejoramiento del proceso productivo, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015, en la empresa productos lácteos Riquísimo, en la ciudad de Simijaca (Cundinamarca)* [Tesis Titular, Universidad Cooperativa de Colombia] https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17207/1/2020_Ingenier%C3%ACaIndustrial_BPM_Arequipe.pdf

Salamanca Castro, A. B. (2019). Checklist para autores y checklist para lectores: diferentes herramientas con diferentes objetivos. *Dialnet*, 16(99), 1-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7125323>

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Redalyc*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Velasco Ortiz, L. S. (2020). *“La gestión logística en los procesos de producción de lácteos de la empresa “LA CASERITA” en el Cantón San Pedro de Huaca* [Tesis de Bachiller, Universidad Politécnica Estatal Del Carchi]. <http://190.15.129.74/bitstream/123456789/913/1/019%20La%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20en%20los%20procesos%20de%20producci%C3%B3n%20de%20l%C3%A1cteos%20de%20la%20empresa%20LA%20CASERITA.pdf>

Yamberla Coral, A. G. (2020). *Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa productos Lácteos González en la*

ciudad de Cayambe [Tesis de Bachiller, Universidad Técnica del Norte].

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10609/2/04%20IND%20265%20TRA
BAJO%20GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10609/2/04%20IND%20265%20TRA
BAJO%20GRADO.pdf)

Zapana Manrique, F. V. (2018). *Proceso productivo y productividad en la planta industrial de*

procesamiento de derivados lácteos del Municipio Distrital de Huata, región Puno:

Periodo 2016-2017 [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Altiplano].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9035/Zapana_Manrique_Franklin
_Vincet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9035/Zapana_Manrique_Franklin
_Vincet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)