



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR

Facultad de Ciencias Empresariales

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN CERVECERÍA SAN JUAN
S.A. TARAPOTO”**

**Tesis para optar al Grado Académico de:
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

**Presentado por:
Ing. NIMIA ISABEL PÉREZ VÁSQUEZ**

LIMA - PERÚ

2014

DEDICATORIA:

A mis padres, por su constante apoyo durante toda mi vida; que me da mucha motivación para continuar cosechando éxitos en base a esfuerzos que valen la pena.

A la empresa Cervecería San Juan S.A. que me abrió sus puertas para el aprendizaje y la experiencia.

AGRADECIMIENTOS:

A Fundación Universitaria Iberoamericana y a la Universidad Científica del Sur, por darme la oportunidad de aprender y continuar con mi desarrollo profesional.

A la Directora del Proyecto Final: Sra. Lina Pulgarín por sus valiosas aportaciones para la elaboración de mi Proyecto.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
I. MARCO TEORICO	13
1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	13
1.1. Concepto	13
1.2. Principios de la Gestión de la Calidad	13
1.2.1. Principio 1: Organización enfocada al cliente	14
1.2.2. Principio 2: Liderazgo	14
1.2.3. Principio 3: Participación del personal	15
1.2.4. Principio 4: Enfoque a procesos	16
1.2.5. Principio 5: Enfoque del sistema hacia la gestión.....	18
1.2.6. Principio 6: Mejora continua	18
1.2.7. Principio 7: Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones	19
1.2.8. Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor	20
1.3. El ciclo de Deming	21
1.3.1. Plan Planificar)	21
1.3.2. Do (Hacer).....	22
1.3.3. Check (Verificar)	22
1.3.4. Act (Actuar): Documentar el Ciclo	22
1.4. Razón de ser para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	23
2. LAS NORMAS UNE-EN-ISO	25
2.1. Introducción.....	25
2.2. Concepto de Normas UNE-EN-ISO	27
2.3. La Norma ISO 9001:2008.....	30
2.3.1. Requisitos Generales	31
2.3.2. Requisitos de la Documentación	32
2.3.2.1. Generalidades	32
2.3.2.2. Manual de Calidad.....	33
2.3.2.3. Control de los Documentos.....	34

2.3.2.4. Control de los Registros.....	34
2.3.3. Responsabilidades de la Dirección.....	35
2.3.3.1. Compromiso de la Dirección.....	35
2.3.3.2. Enfoque al Cliente	36
2.3.3.3. Política de calidad.....	37
2.3.3.4. Planificación	38
2.3.3.4.1. Objetivos de Calidad	38
2.3.3.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	39
2.3.3.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	41
2.3.3.5.1. Responsabilidad y Autoridad.....	41
2.3.3.5.2. Representante de la Dirección	42
2.3.3.5.3. Comunicación Interna	43
2.3.3.6. Revisión por la Dirección	43
2.3.3.6.1. Generalidades.....	43
2.3.3.6.2. Informe de Entrada para la Revisión	44
2.3.3.6.3. Resultados de la Revisión.....	44
2.3.4. Gestión de los Recursos	45
2.3.4.1. Provisión de Recursos.....	45
2.3.4.2. Recursos Humanos	46
2.3.4.2.1. Generalidades.....	46
2.3.4.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	47
2.3.4.3. Infraestructura.....	47
2.3.4.4. Ambiente de Trabajo	48
2.3.5. Medición, Análisis y Mejora	48
2.3.5.1. Generalidades	49
2.3.5.2. Seguimiento y Medición.....	49
2.3.5.3. Control del Producto No Conforme.....	50
2.3.5.4. Análisis de Datos.....	52
2.3.5.5. Mejora	52
2.3.5.5.1. Mejora Continua.....	52

2.3.5.5.2. Acción Correctiva	53
2.3.5.5.3. Acción Preventiva	54
2.4. Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la ISO 9001:2008.....	55
2.5. Etapas de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	56
2.5.1. Etapa 1: Desarrollo. Examen de lo que sucede en la Empresa ..	56
2.5.2. Etapa 2: Implementación. Puesta en Funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.....	59
2.5.3. Etapa 3: Mantenimiento. Apoyo y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	66
2.6. Certificación ISO 9001.....	68
2.6.1. Auditoría Inicial de Certificación	69
2.6.1.1. Auditoría de la Fase I.....	69
2.6.1.2. Auditoría de la Fase II.....	70
2.6.2. Auditorías de Seguimiento	71
2.6.3. Auditoría de Renovación	71
II. ELABORACIÓN DE PLAN DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	72
1. Análisis de la Situación Actual.....	72
1.1. Información General.....	72
1.2. Organigrama de la Organización.....	73
1.3. Visión, Misión, Valores, Política y Objetivos de Calidad de la Organización.....	75
1.3.1. Visión	75
1.3.2. Misión	75
1.3.3. Valores.....	75
1.3.4. Política de Calidad	77
1.3.5. Objetivos de Calidad	78
2. Indicadores Asociados a los Procesos	80
3. Elaboración de Mapa de Procesos.....	82
3.1. Identificación de Procesos principales.....	82
3.1.1. Procesos de gestión.....	82
3.1.2. Procesos de Soporte.....	83

3.1.3. Procesos de Creación de Valor.....	84
3.2. Interacción de Procesos.....	85
4. Análisis FODA.....	87
5. Alcance del SGC.....	89
6. Estructura de la Documentación.....	90
6.1. Lista Maestra de Registros.....	90
6.2. Lista Maestra de Documentos Internos.....	95
6.3. Lista maestra de Documentos Externos.....	110
7. Planificación del SGC.....	112
8. Programa de Implementación del SGC.....	117
III. CONCLUSIONES GENERALES.....	127
IV. RECOMENDACIONES.....	129
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	131
VI. ANEXOS.....	134

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1.1: Trabajo en Equipo. Participación del Persona.....	16
Figura 1.2: Enfoque a Procesos.....	17
Figura 1.3: Ciclo PDCA.....	23
Figura 2.1: Significado de UNE-EN-ISO.....	26
Figura 2.2: Explicación de las Diferentes Normas.....	29
Figura 2.3: Proceso de Auditoría Interna.....	50
Figura 2.4: Esquema de Acción Correctiva y Preventiva.....	54
Figura 3.1: Organigrama de Cervecería San Juan S.A. Tarapoto.....	74
Figura 3.2: Mapa de Procesos.....	82
Figura 3.3: Interacción de Procesos.....	86