

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**"DISEÑO, IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
LA NORMA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
NB/ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA
PRODUCTIVA LÁCTEOS DE BOLIVIA –
LACTEOSBOL PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS DE
LA CERTIFICACIÓN
CASO: FABRICACIÓN DE PRODUCTOS-LECHE UHT,
PLANTA ACHACACHI"**

Tesis de Grado presentada para la obtención del grado de Magister

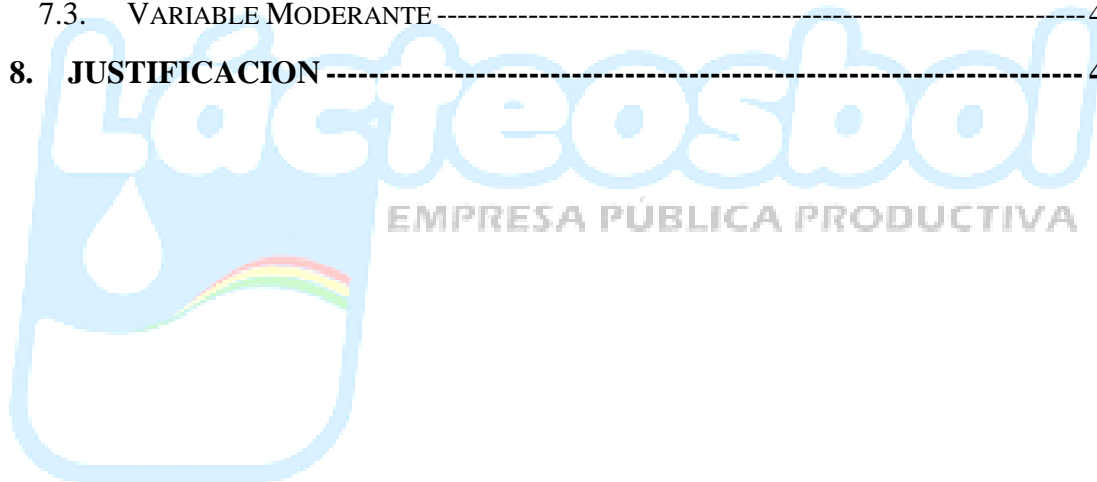
POR: LIC. VANESA ROXANA PACHECO CALLISAYA

**LA PAZ – BOLIVIA
JUNIO, 2017**



ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
3. FORMULACION DEL PROBLEMA	2
4. OBJETIVO GENERAL	3
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
6. HIPÓTESIS	3
7. IDENTIFICACION DE VARIABLES	3
7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	3
7.2. VARIABLE DEPENDIENTE	4
7.3. VARIABLE MODERANTE	4
8. JUSTIFICACION	4





INTRODUCCIÓN

De acuerdo al contante cambio de las exigencias de la sociedad, se ha demostrado que las empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad, el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. Un sistema que le permita a la organización diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que este es muchas veces exigido por países extranjeros que siguen los estándares internacionales.

Debido a esta competitividad, una empresa tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos.

Es por ello que entra en consideración la norma NB/ISO 9001, la cual establece requisitos para la implementación y mantenimiento de un buen sistema de gestión de calidad, el cual puede utilizarse para aplicación interna de las organizaciones, para certificación o fines contractuales.

El presente trabajo tiene como finalidad presentar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NB/ISO 9001:2015 en una empresa pública productiva dedicada a la producción y comercialización de productos lácteos y otros, permitiendo a LACTESOBOL establecer los lineamientos y consolidarse como empresa líder y competitiva en el mercado de comercialización de productos lácteos en Bolivia y el extranjero.



"DISEÑO, IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD NB/ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA PRODUCTIVA LÁCTEOS DE BOLIVIA – LACTEOSBOL PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LA CERTIFICACIÓN CASO: FABRICACIÓN DE PRODUCTOS: LECHE UHT, PLANTA ACHACACHI

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

LACTEOSBOL cuenta con 4 plantas procesadoras de leche ubicadas estratégicamente en localidades lecheras (Achacachi, Challapata, San Lorenzo, Ivirgarzama) y 3 plantas procesadoras de cítricos (Caranavi, Valle Sacta y Villa 14 Septiembre); actualmente las plantas elaboran productos destinados a nuestros mercados más importantes, desayuno escolar para varios municipios, Subsidio Prenatal y Lactancia a nivel nacional y en menor proporción al mercado abierto.

Por lo mencionado anteriormente los productos de LACTEOSBOL cuenta con varios productos de gran calidad (Kumis, Kumis Quinoa, Leches Saborizadas, Leche UHT Entera y Natural , Yogurt Bebible y Frutado, Queso Criollo, Queso Edam , Queso Fundido y Néctar de Frutas), pero no tiene presencia agresiva en el mercado abierto; pese a la otorgación del certificado IBNORCA de buenas prácticas de Manufactura conforme a la norma NB/NM 324:2013 por el proceso de producción de jugos y néctar de frutas de su Planta en Valle de Sacta, en la provincia del Chapare del departamento Cochabamba.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mercado actual caracterizado por su constante crecimiento a nivel global e industrial se hace necesario cumplir con una serie de requisitos que permitan a las



organizaciones estar en ventaja de otras; la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma NB/ISO 9001:2015 no es de carácter obligatorio para las organizaciones sin embargo es importante resaltar que las empresas que cuentan con este sistema tienen un valor agregado en el mercado ya que mediante este están demostrando que están preparados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes garantizando calidad en el producto y servicio prestado.

Con el fin de planificar, organizar mantener e implementar una mejora continua en los procesos, las empresas implementan y dan cumplimiento a una serie de requisitos estipulados es la Norma que permitan trabajar para la satisfacción del cliente basados en la eficiencia y la eficacia; lo cual les permite cumplir y alcanzar los objetivos planteados por la organización y de esta misma forma lograr ventajas competitivas en el mercado.

Así pues, el objetivo principal del proyecto es llevar a cabo la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NB/ISO 9001:2015, para lograr el mejoramiento continuo de todos los procesos de LACTEOSBOL y adicionalmente demostrar que la empresa cuenta con las condiciones y especificaciones exigidas por el mercado en cuanto a la calidad de los productos que ofrece.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿El diseño, implantación e implementación de la Norma de Sistemas de Gestión de Calidad basado en la norma NB/ISO 9001:2015 garantizará a la empresa LACTEOSBOL una adecuada estandarización del proceso de fabricación de productos, en busca de la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo?



4. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, implantar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015 para LACTEOSBOL y lograr la certificación – Caso: Fabricación de Procesos: Leche UHT, Planta AChacachi.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un conocimiento de la organización y de su contexto, de conformidad al cumplimiento de la NB ISO 9001:2015 de LACTEOSBOL.
- Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad.
- Elaborar un Mapa de Riesgos para la Gerencia de Operaciones Productivas le la Establecer y documentar las actividades de medición, análisis y mejora basados en el ciclo PHVA.

6. HIPÓTESIS

Mediante el análisis estructurado de los requisitos de la norma, el conocimiento de la organización y la información recopilada en torno a los procesos ejecutados por la Gerencia Operaciones Productivas de LACTEOSBOL, respecto a la fabricación de productos, se logrará realizar la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015.

El estudio del proyecto consiste en la documentación de la Norma NB/ISO 9001:2015 con la que se aspira realizar una mejora continua en el proceso de fabricación de productos que desarrolla la empresa LACTEOSBOL y de igual manera dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma.

7. IDENTIFICACION DE VARIABLES

7.1. Variable Independiente

Se establece como variable independiente a la Norma de Sistema de Gestión de Calidad NB/ISO 9001:2015.



7.2. Variable Dependiente

Se establece como variable dependiente a la Gerencia de Operaciones Productivas - Proceso de Fabricación de Productos que ofrece LACTEOSBOL en el mercado.

7.3. Variable Moderante

Se establece como variable moderante a la Empresa Pública Productiva Lácteos de Bolivia – LACTEOSBOL

8. JUSTIFICACIÓN

El realizar la documentación para un sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo los requerimientos de la norma NB/ISO 9001:2015, permite que la empresa LACTEOSBOL tenga un primer acercamiento en la búsqueda de un mejor servicio a sus clientes basados en pautas y requerimientos específicos establecidos en la norma, de esta forma es válido resaltar la importancia que tiene un sistema de gestión de la calidad (SGC) como una estructura de trabajo ya que es la base fundamental para contribuir a la competitividad y al mejoramiento continuo de la empresa; adicionalmente garantizar al cliente un producto de calidad y así satisfacer sus necesidades.

El realizar la documentación del sistema de gestión de la calidad (SGC), nos permite entregar a la empresa una herramienta útil que involucre aspectos internos y externos de la organización, basados en la norma y su estandarización; con el fiel propósito de cumplir con los objetivos planteados en la planeación estratégica de la misma y con un requerimiento necesario para ser competentes en el mercado.

Por otro lado este proyecto permitirá adquirir y afianzar conocimientos concernientes a todo el ámbito relacionado a la gestión de la calidad.